

患者さまからのご意見への回答（2024年4月）

以下のような称賛のお声を頂きました、ありがとうございます（掲載は一部です）

看護師の皆さんに大変お世話になりました。とても親切に、患者思いの方たちばかりでした。

手術後の症状等、個々に違いがあるであろう部分を、先生や看護師さん達が臨機応変に対応して下さったのが良かったと思います。

看護師さんたちがお忙しいのにいつも優しく笑顔で対応してくださり、感激しました。本当にありがとうございました。

心のこもったりハビリをしていただき、とても元気づけられました。ありがとうございました。

思わぬ入院で三週間を過ごしました。幾多の粗相にも嫌な顔をせず対応してくれ、最後に必ず、「また呼んでくださいね」の言葉に救われました。

ご意見	回答
<p>本日採血予約しております。採血のみの場合は何時まででしょうか？ 予約表に時間が書いていなかったため終了時間がわからなくなってしまいました。</p>	<p>採血は診療時間内（診療日の8:30～16:30）であればいつでも受付いたします。 予約票の書式を変更してその旨記載をいたしました。</p>
<p>無料で水を飲めるようにしてください。お願いします。月に1回通っています。 給水機を置いていただけるとありがたいのですが。</p>	<p>感染対策の一環で給水機は設置しておりません。ご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>給食ですが、予算はあると思いますが、料金が上がっても、もう少し美味しいお米・パンがあれば嬉しいです。</p>	<p>よりご満足いただけるお食事の提供できるよう工夫してまいります。 入院給食費として患者及び医療保険から徴収できる金額（予算）は、国の方針により1食あたり640円と決められており、この予算内で食事を提供していることをご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>・530号のエアコン、急に「カタッ」と音がして目が覚めてしまうことがあった。冬なのに、冷たい風が長く出て、その後暖かい風になる。最初に冷たい風が出過ぎ。 ・天井のダウンライトが何もしていないのに急に明るくなったり暗くなったりする。海外ではよくあることだが、日本では見たことがない。</p>	<p>・「カタッ」という音は空調機の加湿機能が原因で、冷風は空調機器の仕様で発生してしまうものです。毛布や耳栓をお渡しする事もできますので、気になるようでしたらお声がけください。 ・ダウンライトについては管球を交換させていただきました。</p>
<p>受付の女の人の話し方、回りくどくて疲れる。自分が分かって言っているのか、分かりづらく、急ぐのに話し方が下手でイライラした。先にいたのにマイナンバーが何か分からず、後ろの人を先に対応、長くて嫌な感じであった。</p>	<p>申し訳ございませんでした。分かりやすいご案内につとめます。</p>
<p>運転免許取得時の検査で認知機能に問題があり、診断書を作成してほしいが、なぜ診れる医師がいないのか。診れる医師を呼んでよ。</p>	<p>申し訳ありませんでした。曜日が決まっておりますが診察はできますのでご相談ください。（診察結果次第では作成できないこともありますのでご了承ください）</p>
<p>点滴が終わりますと、インターフォンにて呼んだが、すぐに来てもらえなかった。特に遅れても問題はないのですが、血が逆流して患者を不安にするような対応はしないように願いたい。時間を計算して対応してください。</p>	<p>ご心配おかけしまして申し訳ありません。点滴が終了すると血液が上がってきてしまう可能性があります。お声掛けが足りませんでしたので、スタッフでご意見を共有し対応させていただきます。</p>
<p>廊下にて患者さんの対応のことを電話していたようですが、室内に声が聞こえていましたので、ナースステーションや他の場所にてやっていただきたい。</p>	<p>患者さまのプライバシーに配慮して行動するよう、周知徹底いたします。</p>

ご意見	回答
<p>駐輪場で利用者のサービス券があると表示されていたので、一般受付にその旨を伝えたら、ドック（2F）に行くよう言われました。私より歩行が大変な方もいらっしゃると思います。改善していただけると嬉しいです。</p>	<p>患者さまからのお申し出がありましたらお渡しするよう周知徹底いたします。</p>
<p>私は透析をしている患者です。 時々、穿刺するとき、苦痛を感じることがあります。何回か、エコーを利用して良かったので、是非ポータブルエコーの導入をお願いいたします。</p>	<p>穿刺時に苦痛を生じてしまい、申し訳ございません。ポータブルエコーの導入に向けて検討しておりますが、現行のエコーも活用できるようにしていきます。 貴重なご意見をありがとうございました。 今後も、穿刺技術の向上に努めてまいります。</p>
<p>入口の所に傘立てがあると、高齢者は助かります。すぐに忘れるものです。</p>	<p>傘立ては置き忘れが多く設置しておりません。ご不便をおかけしますが、ご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>診察室の音が待合に丸聞こえなことが気になります。皆さんが静かに待っていることもあると思いますが、何か対策いただくと良いかと思えます。</p>	<p>診察室によっては、待合室と診察室が近く、声が漏れやすい状況があります。建物の構造上声を完全に遮蔽することは難しいのですが、診察時の声のトーンに注意いたします。待合室に流れる音楽のボリュームにも配慮し、診察時のプライバシーが守られるよう配慮いたします。</p>
<p>特にありませんが、あえて言うなら、テレビが観づらかったです。</p>	<p>場所にもよりますが、画面の調整は可能ですのでお声掛けください。</p>
<p>病室のドアは開いている方が良い（プライバシーの関係で）。</p>	<p>患者さまの病状、プライバシーに配慮し対応させていただきます。現在、入院患者さまから廊下に面している扉の開閉についてアンケートを行い対応を検討しているところです。</p>
<p>看護師の会話がうるさすぎた。声が大きすぎる。</p>	<p>大変不快な思いをさせてしまいまして申し訳ありませんでした。患者さま対応で声のボリュームが大きくなってしまってもありますが、同室の患者さまへの配慮にも注意し対応させていただきます。</p>
<p>検査の状況、病気の原因、今後の予定など、もう少し前もって細かな説明が、都度あったら良いかなと思えました。</p>	<p>安心して入院生活を送れるよう、1日のスケジュールを朝の訪室時にお伝えできるよう努めます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>患者さんで携帯電話をする人がいるので、入院時に徹底してください。</p>	<p>入院時に、携帯電話での通話はデイルームを使用させていただくよう説明は行っておりますが、自室内で通話されている方には都度説明し対応させていただきます。</p>
<p>術後、吐き気が強い時に、部屋を歩いて一往復するのはとても辛かったです。翌日、まだ麻酔が残っているかも、との事でしたが、絶対に当日歩かないとだめだったのでしょうか。</p>	<p>術後の離床に対するメリットの説明不足で苦痛や不安を感じさせてしまい申し訳ありませんでした。一つ一つのケアの意味をお伝えし、ご同意いただけたうえでお手伝いができるよう努めてまいります。</p>
<p>・個室のトイレかお風呂がちょっと臭いかと思う。 ・部屋は広いですが、16,500円はちょっと高いかと…</p>	<p>・清掃の際、排水の確認を徹底いたします。お気づきの点がありましたら職員にお声掛けください。 ・室料につきましては環境維持のための所要経費をいただいております。ご理解いただけますと幸いです。</p>