

## 患者さまからのご意見への回答（2023年12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\*\*\*

○看護師の皆さん、スタッフの皆さん、使命感にあふれていて優しく一生懸命で、とても感動しました。嬉しかったです。担当の先生、率直で明るくてとても素晴らしいお医者さんでした。本当にありがとうございました。

○今回が人生で初めての入院生活でした。右も左も良く分からないなか、先生をはじめ、担当して下さった看護師さんや関係者の皆さま方にとっても親切にさせていただいて、無事回復し、乗り切ることができました。本当にどうもありがとうございました。大変お世話になりました。

○糖尿病外来にて、ドクターはパソコンのみではない！患者の話（経過）をよく聞く。患者と一緒に考えてくれる。もちろん、治療も患者と一緒に患者と一緒にプランを立ててくださった。東山病院に関わって約40年になる。外来の職員の言葉遣い、検査室の職員、糖尿病外来クラーク、皆素晴らしい！！今回、東山病院の発展を心から願う者です。

○トイレ、シャワー室とも汚れていることもなく清掃しており、良かった。看護師は皆よく声を掛けていただき、元気を得ることができた。ありがとうございました。

○3分粥の日、食事が思った以上に豪華で感動しました。初日からずっと美味しく頂きました。働いている皆さん、お忙しいのに、丁寧に対応してくださって感謝しています。大変お世話になりました。ありがとうございました！

○看護師さんが皆さんとても優しく、安心して入院できました。ありがとうございました。

○病院のスタッフの方が皆さん優しく、不安な入院&手術も乗り越えられました。少し声を掛けてもらえるだけで、こんなにも気分が違うのかと驚きでした。是非素敵な東山病院のままでいてください。本当にありがとうございました。

ご意見	回答
<p>*病室内での通話が多くて、突然人が話し出すことが多く。もう少し配慮していただきたかったです。 *入院予約の手続きもかなり手際が悪く、体調不良にも拘らず、時間が6時間もかかり、書類も漏れており、入院前から不安がありました。</p>	<p>お時間かかってしまい大変申し訳ありませんでした。検査待ちの間に入院手続きをする等できる限り早くお帰りいただけるよう努めてまいります。</p>
<p>（職員代筆） ホームページを見て木曜日は神経内科が外来をしていると書いてあったので来たのに、完全予約制の記載がない。ひと言書いておけば分かるのに、来ただけ無駄だった。</p>	<p>神経内科は完全予約制ではないのですが、ご来院の日は枠がいっぱいで診察ができず申し訳ありませんでした。 ホームページの各診療科に「診療の枠が埋まっている場合はご受診いただけない場合がございます。ご来院前にお電話でお問い合わせください」と掲載いたしました。</p>
<p>電気、エアコンをベッド付近で操作できると便利です。 入院中、安心して過ごすことができました。ありがとうございました。</p>	<p>設備の都合上申し訳ありませんが入口付近でのご操作をお願いしております。</p>
<p>ベッドの変動が大まかで、微調整が効かないのは少し辛く感じた。</p>	<p>ベッドの角度が辛い場合は調整致しますのでスタッフまでお申しつけください。</p>
<p>喫煙所があると良い。</p>	<p>健康増進法（第25条）の定めにより、受動喫煙防止のため、病院館内および敷地内は全面禁煙となっております。ご理解ご協力のほどお願いいたします。</p>
<p>ベッドを回り込むのに少々カーテンが邪魔になる。</p>	<p>病院の標準的な仕様となっております狭く感じられることはあるかと思いますが、プライバシーを守るため設置しておりますので、ご理解いただけますと幸いです。</p>

ご意見	回答
<p>10月5日（木）11：30～12：00にレントゲン撮影をしました。女性の技師に呼ばれ、機械の部屋に入ると、操作する部屋に笑って話をする男性と、姿は見えませんが、その奥で大きな声だけが聞こえた女性がありました。</p> <p>撮影時だけは女性の声は少し小さくなりましたが、退室時までおしゃべりは止みませんでした。</p> <p>案内の女性技師が注意するでもなく…</p> <p>これが東山病院さんのレントゲン撮影の基本ですか？</p> <p>今までレントゲン撮影で、こんなふざけた態度の経験はなかったです。患者が注意したりしないといけないのですか？</p> <p>撮影結果を聞きましたが、疑わしいと感じます。あんなにしゃべって笑っている人たちが携わった結果ですから。</p> <p>このことをきちんと全員に、そして笑っていた2人を注意して、笑っていた話の訳、内容まではっきりさせてください。</p> <p>医療関係者とは思えなかった。残念。</p>	<p>この度は当院の放射線検査において不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>該当スタッフに対しては嚴重注意いたしました。話の内容や笑っていた理由については覚えていませんでした。</p> <p>普段から検査を受けられる患者様への配慮が足りず、結果として患者様に検査に対する不信感を抱かせてしまったのだと忸怩たる思いです。</p> <p>いただいたご意見を放射線科全員のミーティングにて共有いたしました。</p> <p>病院職員として、検査・操作室でのふるまいを見直し、お互いに注意し合える職場風土への改善に努めてまいります。</p>
<p>医師や看護師の方々が心配りのある優しい接し方をしてくださるので、嬉しかったです。</p> <p>一方、タオル等、定期的に置いて下さらないので、ちょっと不便を感じました。</p>	<p>ご不便感じられないよう気を付けてまいります。スタッフが気づかないこともございますので、タオル等必要な際はお声がけいただけますと幸いです。</p>
<p>体力回復・維持のためのリハビリ関係施設、プログラムが利用できると良かった。</p>	<p>当院リハビリ施設は医師より処方された方にご利用いただく目的で設置されており、スタッフや設備に限りがございますこと、ご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>* 医師の方も看護師の皆さまもいつも明るくて親切で、私を懸命に励ましてくださり、感謝です。</p> <p>* 1つ残念だったのは、塗り薬が手元に届くのが少し遅れたこと。</p>	<p>持参されたお薬の安全性を確かめるために少しお時間をいただく場合がございます、できる限りお待たせるすることがないよう努めてまいります。</p>
<p>入退院の時には音や声大きい（看護師や補助員）。</p> <p>入院者には夜にあまり大声や音を出さないよう注意してください。（寝ていると目が覚める）</p> <p>* 食事の味付けが…</p> <p>* 病室内、昼も夜も雑音が。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。声や物音にはできる限り注意してまいります。患者さまの中には、どうしても大きな声での対応が必要な方もおられ、声が漏れてしまう場合がございます。ご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>毎年、健康診断でお世話になっています。</p> <p>体重計測の際、メモリが待合室側に向いており、体重が丸見えな事にデリカシーの無さを感じます。</p> <p>現在はどのような状況かわかりませんが、昨年末はそうでした。もし状況が変わっていないようでしたら、是非改善をお願いします。</p> <p>いつも清潔で迅速、気持ちよく受診させていただいておりますが、その点が気になると、社内でも話題になります。改善のご検討を宜しくお願い致します。</p>	<p>毎年、当センターをご利用いただきありがとうございます。</p> <p>ご意見を参考に、身体計測表示部分の位置を変更いたしました。</p> <p>壁側に配置し、待合室からは見えない向きにいたしました。</p> <p>この度は、改善に繋がる貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。</p> <p>今後とも何かお気づきの点がございましたら、ぜひお知らせいただければ幸いです。</p> <p>皆様に気持ちよく受診いただけるセンターになるようスタッフ一同、努めてまいります。</p>