

患者さまからのご意見への回答（2024年5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）

予約なしでしたが、あまり長く待たずに診察していただき、ありがとうございます。帰り際、お医者様より「良くなりますように」と笑顔で手を振って下さいました。このような経験は初めてで感謝でした。これからもよろしくお願いします。

整形外科のT先生は、患者さんを診察していて安心する良い先生ですね。いつもこういう態度を取ってください。お願いします。

スタッフの方々、本当に細かく一所懸命やって下さり、食事も美味しかったです。

この度は4日間の短い入院でしたが、先生をはじめ、看護師さん、薬剤師さん、スタッフお皆さまに温かくしていただきました。ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。

ご意見	回答
夜、物音が大きく、眠れないことが多かった。	夜間、安心して休める環境を整えられず申し訳ありませんでした。多床室のため、夜間でもケアや処置が必要な方も多く、ご迷惑をおかけしました。周りの方への影響にも配慮し、注意してまいります。
看護師さんの負担が大きいのではないかと心配になります。ヘルパーさんができる仕事もあるのではないのでしょうか。	看護師の業務に対する嬉しいお言葉ありがとうございます。タスクシフト、タスクシェアを進めて特定の職種への負荷がかからないよう病院全体で取り組んでまいります。
トイレは清潔だったけれど、消臭スプレー（無臭でいいので）などがあると良いなと思った。	消臭スプレーは安全面を考え配置はしておりません。必要時に適時使用できるよう準備をしていますので、スタッフへ声を掛けていただければと思います。
病院設備については、歩行練習をする場所がもう少しあればよいと思います。	設備の関係上、歩行練習できるのは病棟廊下のみとなっております。ご理解いただけますと幸いです。
看護師さんの技術の差を感じた（例：点滴の針を刺すときなど）	安心した入院生活を送ることができるよう、技術向上に取り組んでまいります。
シャワー室の掃除をもっとキレイにしてもらいたい。	シャワー室については皆様が気持ちよく使用できるよう清掃徹底してまいります。
夕食と朝食の時間が長すぎるので、夕食を7時にするとか、朝食を7時にするとか…	準備やその後の予定などにより、お食事時間は朝食8時、夕食18時とさせていただいております。ご理解いただけますと幸いです。
入院の受付をスムーズにしてほしい。	入院受付を外来受付と分けてスムーズな受付をできるようにいたしました。
予約受付の対応があまりにも事務的で気分が悪い。相談もできない。	申し訳ございません。 患者様のお気持ちを害することがないように丁寧な対応を心掛けてまいります。
Wi-Fi環境が良くなると嬉しいです。	調査いたしましたが発電状況に異常はありませんでした。良好なWi-Fi環境維持に努めてまいります。

ご意見	回答
院内Wi-Fiのパスワードがすぐに分からなかった。5F病室の外にはあったが、内視鏡センターの脇をきれいにする場所では不明でした。	内視鏡センター内の各席にWi-Fiのパスワードを掲示しました。
昼間3時頃、ベッドメイク時の声がうるさくて、どなってしまった。もう少し静かにできるのでは？	同室の患者様への配慮に欠いた対応失礼いたしました。周囲の患者様への配慮にも注意した対応をさせていただきます。
<ul style="list-style-type: none"> ・シャワールームをもう少しきれいに明るくしてほしい。 ・ナースの方もすごく丁寧、優しい人が多いのですが、患者のことを考えて話をしてくれない人もいますので、きちんと考えて行動、話をしてほしい。 	患者様の立場を考え、対応できるようスタッフ教育に努めさせていただきます。シャワールーム照明は交換いたしました。清掃も徹底いたします。
1つ残念だったのが、オムツをはいて、お腹が痛いながらもトイレに行って用を足した後、オムツが上がらなくて呼び鈴を鳴らしてオムツを付けてもらった際、看護師さんの一人に「担当誰？」と冷たく言われました。こちらの気持ちとすれば、ベッドを汚すのは申し訳ないし、腹も痛くてまともに歩けないし、頻繁にトイレに行きたくなるほどお腹が下る感じがしていたので、頻繁にナースコールで呼べず、オムツを付けるときだけは申し訳ないと思いながらコールを押していました。自分だって呼びたくないし、恥ずかしい。その言い方はあんまりだと思いました。	配慮に欠けた対応で申し訳ございませんでした。担当に関わらず、必要な時に適切な看護が提供できるよう努めてまいります。
外の空気が感じられるといいなと思いました。	防虫のため締め切りとさせていただいております。
少し良い人には、時間の空いたときに、必要な本などがあっても良いと思った。	感染対応のため、現在本の設置は中止させていただいております。病棟には、院内で作成している冊子なども準備してございますのでお手に取っていただけたらと思います。
同じ部屋の人がベッドで通話していました。入院案内には記載がありますが、きっとよく読んでいないのでは？入室前に再度アナウンスをしても良いかと思えます。	申し訳ありません、見かけ次第お声かけしてまいります。