

患者さまからのご意見への回答（2024年6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）

医師、看護師さんを含め、スタッフさんが皆明るく親切で、安心して治療、療養できました。同室の皆さんも、スタッフさん達の心遣いに感謝していました。急遽入院することとなり、不安で一杯でしたが、お蔭様で元気に退院できることになりました。ありがとうございました。お世話になりました。

30数年前（大阪市内の病院のことです）に比べて何もかも段違いであった。しっかり説明を受け、納得の行く医療行為がすごく良かったです。関わる人（担当の方）が、自分は誰で、これから〇〇といった説明から入るのがすごく印象深く残っています。

シャワーが利用でき、コインランドリーもあったので、とても助かりました。皆さんのきめ細やかな対応で、落ち着いて治療をすることができました。とても感謝しております。大変お世話になりました。

人生初の入院先が東山病院で幸せでした（救急で運ばれました）。看護師の昼夜（いや、一日中）の笑顔、ヘルパーさんのテキパキした仕事ぶりにも感動しました。東山病院の関係者の方は、この方々を大切に守ってほしいと思います。お世話様になりました。ありがとうございました。私も引き続き人に優しい人間でいたいと思います。

大変良い教育がなされていました。

声掛けを定期的にしていただき、安心できました。ありがとうございました。

ご意見	回答
術後排尿がうまくできず、尿意をずっと我慢していたので、そういうケースがあることを最初に説明していただけると安心できると思います。翌朝は改善されました。	オリエンテーションの際に「安静時は遠慮せずにスタッフへ声を掛けてください」といった一言を添えることをスタッフへ周知いたしました。
デイルームで休む時、ソファのようなものがあれば。	スペースの都合と、汚染時にすぐに拭きあげることができるよう椅子とさせていただいています。
消灯時間を22時にしてほしい。	大部屋では21時の消灯とさせていただいています。仕事などで消灯時間を遅くしたいと望まれる場合は空き状況で個室への移動もご相談させていただきます。
外来で来た際、1Fの待合が寒い。	カーテンなどで調整し快適にお過ごしいただけるよう努めてまいります。
ハンガーが1本しかなく、コートしかかけられませんでした。せめて、スラックス等もかけられるのに変えていただければ幸いです。	全ベッドにハンガー2本設置いたします。
術後の着替えは痛くて大変でした。	少しでも痛みを感じないようお声がけやお手伝いをさせていただきます。
<ul style="list-style-type: none">洗面所：給湯専用蛇口を設けてほしい。シャワーの水量、水圧が低い。術後、清拭もなく、朝、熱い布タオルの配布を。	<ul style="list-style-type: none">給湯専用蛇口は、設備上安全上の観点から設置しておりません。他の場所でお湯を使用していて水圧が弱くなる場合があります。ご不便をおかけし申し訳ありません。手術翌日は必ず清拭を行うことになっています。夜間すでに更衣を済まされている場合でも朝の清拭リストからは外さずケア介入するよう周知させていただきました。

ご意見	回答
<p>医師と患者は互いに専念する、関心をもって見守るなど、絶えず気に掛けてほしい。医師の巡回が少ない。</p>	<p>一日も早くご病気が快方に向かいますよう、医師もベッドサイドに伺い診療に努めておりますが、質問や気がかりなどございましたら、担当看護師にお声掛けください。</p>
<p>・デジタル機器が発達している時代ですから不要だと言われるかもしれませんが、紙のカレンダーがあると退院までの希望が持てると思う（病室入口あたりに）。古臭い人間だと笑ってください。 ・空調機器のメンテナンス業者が突然入室して、ガタゴト作業を始めたが、必要あつての作業は理解できるが、病状で神経質になっている患者への対応として、事前予告が病院側から患者への声掛けがあつても良いと思う。</p>	<p>・希望される患者様にはカレンダーを印刷しベッドサイドに貼付出来るよう準備させていただきました。 ・事前のお知らせは掲示しております。業者入室時の対応（ノックや声掛け）を徹底するよう共有いたしました。</p>
<p>洗濯機の入っている部屋が臭かったので、病院で洗濯をしようとは思えなかった。ドアを少し開放して置いた方がいいのかな？と思います。それと、お部屋の水道水が臭かったです。鼻をつまんでうがいをしました。</p>	<p>洗濯機部屋の排水溝の清掃を行い、臭いがないことを確認しました。</p>
<p>来院時の案内が間違っていた（3Fに案内された）。</p>	<p>ご案内の札をつくり、間違いのないようにしました。 4階待合場所も分かりやすく掲示しました。</p>
<p>受付の女性が少し冷たく、流れ作業的な感じは受けたが、健診のスタッフの方は皆さん明るい笑顔で優しく丁寧なご対応でした。またこちらで受けたいと思いました。 受付の方、もう少し優しく！！</p>	<p>申し訳ありません。受付でお声を共有し対応に留意してまいります。</p>
<p>主治医からの説明が最初のみなのは少し不安。退院後の注意点や、そもそもどういった問題点から今回発症したのかの説明がないと、退院後の生活に不安が残る。</p>	<p>診察や検査で原因についてははっきりしませんでした。そのことも含め説明が足りず、大変申し訳ありませんでした。今後は丁寧にご説明するように努めます。</p>
<p>朝食と昼食の間が短く、昼食時にお腹が空いていないので、朝食を早めるか、量を減らして昼食や夕食を増やす等、されると良いなと思います。</p>	<p>食事提供は検査や処置の場合に限り朝食・遅食で対応していますが、それ以外は定時での食事提供にご理解ください。</p>
<p>せっかく時間通りに来て待っていても、TVモニターを見ると、どんどん中に入られてしまう（抜かれる）。こんなおかしいことはないかと受付に聞きに行くと、「私の予約は2：00～2：30の中の一番最後の部分」だと言う。 こんなおかしいことはない。ならば、2時半に来た方がいいではないか！！2：00～2：30ならば、そのなかで来た順ではないか。</p>	<p>お待たせしてしまい申し訳ございません。予約時間よりかなり早く来られる患者様もおられお待ちいただく場合もございます。ご理解いただけるよう丁寧に説明してまいります。</p>
<p>MRIの機器（あるのかもしれませんが）、泌尿器科、整形外科の診療が毎日あれば助かるのですが！</p>	<p>整形外科は毎日、泌尿器科は火水の午後が診察可能です。MRIもございます。</p>
<p>クロックスを履きたかった。スニーカーは不便。踵をつぶしたスニーカーは、クロックスと同じか、それ以下です（つぶしていませんが）。</p>	<p>転倒予防のため、クロックスは禁止しています。スニーカーの踵をつぶして歩行している場合は、声を掛けて注意させていただいています。</p>

ご意見	回答
<p>*シャワー室での使用後のタオル類を置くカゴがない、または分からない。 *居室の空調コントロールは、フロア単位でできるのが良いと思う。（夜に寒い日があったが、夜間コントロールができないため、患者数人が寒い思いをした。）</p>	<p>シャワー室へ案内する際にカゴの場所と使用可能であることをお伝えするようにします。 空調に関しては、大部屋の場合、スタッフステーションでコントロール可能ですので、お声がけください。</p>
<p>ISO品質マネジメントシステムを導入されると、人材育成を含め、更に良くなると思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。品質マネジメント向上に取り組んでまいります。</p>
<p>*枕はもう少し柔らかいものと選べればいいですけど。 *準個室は広さや設備は○ですけど物音は筒抜けで大変ですね。</p>	<p>枕は衛生面の観点から固めとなっております。 音に関しては留意してまいります。設備の都合もあることをご理解ください。</p>
<p>緊急時の避難マップはないか？どこから避難すれば良いのか？</p>	<p>避難経路はスタッフステーション前にあります。入院時説明の際にもご案内してまいります。</p>
<p>採血の時、血管が出にくい旨をお話したので、何とか一度で済ませていただけたかと思っていたところ、刺してから中で血管を探している様子で、時間があまりにもかかるので、かなりの量を採っていると、そのうち痛みが走り、我慢ができなくなったので、上手な人に代わってほしいと言いつつ、男性の方に代わり、何の問題もなく一回で採れました。自信のない方は最初からベテランの方をお願いしてほしいです。毎回同じ思いで採血しています。採血室から出るとき位は、最初にできなかった人は「先ほどはすみません」の一言が欲しかったです。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。最初の担当もベテランです。当院のルールでは2回失敗で交代となっておりますが、この時は1回で困難と判断し交代、次の担当でスムーズに採血を行えました。採血を失敗した際、患者さんの不安を理解した対応を心掛けるよう改めて周知します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・デイルームがもう少し広いか、気を遣わなくても良い感じなら良かったです。 ・高齢者が多く、夜のいびきなどもすごかったです。 ・面会ができないのは残念でした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・設備の制約がありますのでご理解ください。 ・無料で耳栓をお渡ししていますので遠慮なくお申し出ください。 ・面会については6月1日から一部緩和いたしました。詳細は当院ウェブサイト「お見舞いについて」のページをご覧ください。
<p>土日も売店が営業していると良い。</p>	<p>委託先との契約で日曜祝日は休業となっております。 土曜日は午前8時～午後5時の営業となっておりますのでご利用ください。</p>
<p>食事は塩分や糖分を考えてくださって良かったのですが、本来好きではない卵料理が続き、辛かったです。食べないと低血糖になると困ると思い、必死で食べましたが、卵が多すぎる気がしました。もう少し他のものに替えてみてはどうでしょう。</p>	<p>メニューは多くの患者様の嗜好に配慮して、メイン食材の肉、魚、卵、豆腐などの回数を同程度になるようにしています。入院時に苦手な食べ物の聞き取りを行っていますので、遠慮なく相談ください。</p>
<p>食べやすいサンドイッチなどは可能か？</p>	<p>疾患により、食事制限もあります。持ち込みなどについては医師か看護師へご相談ください。</p>
<p>精算時にQR決済が可能だと良いと思う。</p>	<p>現時点でQR決済導入の予定はございませんが、将来的な課題として検討してまいります。</p>