

患者さまからのご意見への回答（2024年7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）
激痛でうんうん唸った状態で救急車で緊急入院したとき、対応処置された医師、看護師さんに非常に大感謝します。そして入院11日間、安全と安心で細やかな対応と処置をしていただいた先生をはじめ、病棟の看護師、及び関係者の皆さまには、ただただ大感謝のみです！本当にありがとうございました。
引っ越しに伴い、転院することになりました。東山病院は清潔で、受付及び他のスタッフさんも皆親切で、感謝でした。担当の先生は温厚で親しみやすく、通院も楽しみでした。数年前、こちらを紹介されて来院した時と、薬の量も変わることなく体調を保てたのは、先生のお蔭です。本当にありがとうございました。
前回の入院のとき、案内された場所が違ったことがあったが、今回は案内のシートを手渡され、間違うことはなかった。
看護師さんが皆さん、とても親切でした。食事もびっくりするくらい美味しかったです。お世話になりました。ありがとうございました。
ユマニチュードという言葉を知り、看護師さんの優しい笑顔、声のかけ方に感動いたしました。私は接客の仕事をしていますが、最も勉強になりました。院内の全ての人が「ユマニチュード」を意識されているような気がします。これってスゴイことです！
手首の骨折で3泊4日の短い入院でしたが、皆さまとてもご親切で、安心、快適に過ごすことができました。初めての手術は寝ている間に終わって良かった（実はとても怖かった）。看護師さんにはシャンプーまでしていただき感謝です。
ドクターによる怪我に対する説明などや、看護師さんが親切で、とても良かったです。
同室の患者が電話をかけていることについて、看護師さんが気づいて注意してくれていた。話が筒抜けなのは気まずい思いをしていたので、ありがたかったです。

ご意見	回答
コロナ等の対応で面会を中止しているのは理解しておりますが、家族に限りの対応は取れないのか。家族は顔を見て安心することもあると思われる。	6月1日より面会制限緩和しています。人数や時間指定がありますので病棟スタッフまたは事務へお声掛けください。
会計に外来カード（ファイル）を出すときに“オレンジエリアで待機中です”という札が入っていたから、ファイルを出した後、オレンジエリアで待っていた。あの札が入っていると紛らわしいし、おかしくないですか？	ご意見ありがとうございます。「オレンジエリア待機中です」の札は廃止いたしました。
人間ドックで大腸内視鏡検査を受けた場合、簡単なポリープはその場で取ってほしい。	受診の際の同意書に記載しておりますが、切除が必要なポリープが認められた場合、ポリープ切除は後日保険診療で外来受診していただくことになっております。
・コンビニの規模が少し小さい（品数少ない）。 ・郵便ポストをつけてほしい。 ・消灯時間が早い。 ・朝食時間が遅い（7時位）。透析（9時開始）の関係で。 以上、お願いします！	朝食の配膳は8：00となっておりますが、希望時は朝食として7：30提供可能となります。 透析時間が早い方へは朝食の声掛けもさせていただきます。 売店、ポストは設備上の制約から、消灯時間は他の患者様との兼合いからご対応困難です。 ご理解いただけますと幸いです。

ご意見	回答
病院周りの木に、それぞれ名前がついていることで、散歩の楽しみや学びが増えると思い、ありがたいのですが、せっかくでしたら全部の木に名前（名札）を付けることを検討していただけませんか。	ご意見をいただき、樹木札を新たに付けさせていただきました。
病室のカーテンに血液が付いたままになっているのが気になりました。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。感染対策の面からも汚染時には早急に清潔なものに交換させていただくよう、備品の管理含め対応してまいります。
看護師には朝、その日に予定される検査、リハビリなどの「予定時間」の案内をルーティンとしてやっていただければ良かった。	朝の訪室時に患者様へ1日のスケジュールをお伝えするよう周知いたしました。ご意見ありがとうございます。
老世代で、時間厳守の環境で過ごしたので、この面で個人によりばらつきありと感じた。	処置や患者対応で、消灯時間や食事提供に少しの時差が生じることがあります。少しでも安楽な入院生活を送れるよう努力しますがご理解いただけると幸いです。
・窓の棧に虫の死骸、蜘蛛の巣が気持ち悪い。 ・掃除の女性は突然入ってくる。看護師さんはノックを2〜3回してカーテン、入る前も声を掛けてくれる。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。ご指摘いただいたのちに、全病室、ダイルーム等の窓枠の清掃を行いました。今後定期的に実施いたします。 清掃スタッフには改めてノック、声掛けをするよう指導いたしました。
看護師さんの対応の違いを感じました。	ご意見共有して、気持ちよくお過ごしいただけるよう努めてまいります。
かなり前に書いたものの回答がないままなことを思い出したので。当時、受付に聞いていたのにそのまま。どうしたのか。 確か、たばこのこと、トイレの蓋をしめることがなされていなかったこと（閉めないと良くないことを知らない人の多さ。理解のないところへ苦勞して注意をしたが、だめであった）。 相談して、それで終わっているのか。作業所へ言った私が攻められた。不衛生にも、責任者にも、困った。 たばこをなくすことも国全体で徹底できないものか。	ご意見については2018年2月の広報誌にご回答を掲載させて頂きましたが再掲いたします。 敷地内禁煙についてはご意見を受けて職員が定期的に見回りを行うことにいたしました。その後調布市の受動喫煙防止条例(2019年施行)もあり、喫煙の事例は減少しておりますが、引き続き敷地内禁煙を徹底してまいります。 オート開閉式の便座蓋設置しては、とのご意見については検討の結果、故障のリスクとご利用者様の利便性の観点から見送らせていただきました。