

患者さまからのご意見への回答（2024年11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）
・栄養士の退院後指導が良い。 ・医師には細かく診ていただき、感謝している。
今回、初めて東山病院様での入院治療をさせていただき、感謝しかありません。 先生、看護師さん、薬剤師さん、栄養士さん、事務の方々、多くの方々の柔軟かつ明確で信頼できるご指示、ご判断のもと、入院当初の辛い症状が1週間も経たずに良くなり、退院後も維持できるよう導いてくださるところ、しっかりと一人の患者と向き合ってくださいるところに感謝しております。食事もおいしく、心身ともに癒されました。ありがとうございました。
手術直前（手術室に入ってから）看護師さんの言葉がけ、うなずきも表情でとても安心感を覚え、不安な気持ちがなくなり、感謝しています。ありがとうございました。
トイレとデイルームが清潔で使いやすかったです。職員の方がとても親切だったので、安心して入院できました。
初めての長期入院（2週間）で不安も大きかったが、現場スタッフ（主に看護師さん）の対応が細やかで安心して身を任せることができました。
栄養士さんもお部屋まで来てくれて量の調整やパン食に変えていただき助かりました。毎日おいしくいただきました。

ご意見	回答
普段飲んでいる薬が病院管理になって、いつも通りにいつもの時間に飲めなかったのが気になった。（特にデパスは自分の管理で飲みたかった）	入院中は安全・確実に薬をお飲みいただけるよう、必要に応じて病院管理とさせていただいています。可能な範囲で患者様の意向に添えるよう心がけてまいります。
個室のトイレの手洗いについて、お湯が使用できると良かったです。	洗面台の下ノズルで調整できます。入院時のご案内を徹底いたします。
静かなBGMを。	ご意見ありがとうございます。施設メンテナンスの際など日中に限りスピーカーからクラシック音楽が流れることがあります。お休みに差し支える際は消音対応などさせていただきます。
1冊に全てを、ある程度網羅した入院マニュアルのファイルがあると良いと思いました。（または、病院の紹介のチラシなど） 急に決まった入院でばたつき、入院費、着替え、シャワー、選択、ルールなど、後から知ることが結構ありました。2〜3日気づきませんでした。	緊急入院となった場合もパンフレットを用いて案内させていただいております。しかし、入院時は体調が優れず目を通す余裕がないことが大半であるため、落ち着いたタイミングであらためてお声掛けができるよう周知いたします。また、ベッドサイドのTVにて入院案内が流れるようにいたしました。

ご意見	回答
たくさんの看護師さんがいて、皆とても優しく、仕事をてきぱきとされていて感心しました。でも少しだけ言葉が強いかな？と感じる方もいました。	貴重なご意見ありがとうございます。いただいた意見を共有し、患者様が安心して入院生活を送ることができるような声掛けを行うよう心掛けてまいります。
コロナの再流行や、熱中症患者等、ベッド数の不足もあるかもしれませんが、同じ重症度の患者で相部屋にしていただけると、夜の睡眠もしっかり取れるのに…と感じました。	夜間ケアの有無や自立度等に合わせた部屋配置を心掛けてはおりますが、その時々状況によりご希望に添うことが難しい場合もございます。ご希望があれば耳栓のお渡しもしています。気になる点がありましたら、その都度看護師にお声かけいただけますと幸いです。
感染対策は理解できますが、面会時間をもう少し延ばしてほしい。	免疫力の低下している患者様もいらっしゃいます。感染予防へのご協力をお願いします。
シャワー室の壁の黒カビが気になった。	清掃徹底してまいります。
入院途中、630号室から530号室に移転させられました。そこで気づいたことです。6Fと5Fでは看護師さんの質があまりにも違うことです。5Fはベテラン気取りか、言葉、態度に自信が満ち溢れ、職業に酔っていて、患者の気持ちに沿う心を忘れていらっしゃる。一部の方ではありますが、今では天使の職ではなさそうです。たぶん忙しすぎるのでしょうね患者の記録も読まずにやってくる。だから平気で骨折箇所を無造作に触る。医学の進歩や機械（器械）の進歩により医療に携わる方々は人間を「もの」と見る癖がついてしまったのだろうか。	貴重なご意見ありがとうございます。安心・安全を提供すべき入院生活において、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を部署で共有し、患者様に寄り添った医療・ケアを提供するよう心掛けてまいります。
看護師さんですか。体温計を渡されたと同時に酸素飽和度チェックと血圧を測り始められ、困った。同時に3つの動作、できますか？	ご意見ありがとうございます。声かけや配慮が足りず、申し訳ございませんでした。
・環境は清潔で、ストレスなく過ごせました。夜間は布団を暑く感じたり、日中は涼しすぎることもあり、難しかったかも。 ・おなかの病気だったので、今後の食生活に取り入れられるヒントなどを聞けたら良かったです。	・大部屋での空調調節はスタッフステーションで行っております。暑い・寒い際の調節をご希望の際は遠慮なくスタッフへお申し出ください。 ・退院後も安心して過ごすことができるよう、医師などと連携を取りながら病状に合わせた説明を行います。
・換気音がうるさかった。 ・トイレの鍵が壊れていた（517）。	換気音は、ご家庭などに比べ大きく感じられるかもしれません。施設維持のためですのでご理解いただけますと幸いです。 鍵は修理いたしました。

ご意見	回答
9/3午前に、予約変更でお電話しました。 こちらは仕事の都合でやむを得ず変更せざるを得ないのに、受付の方に始終怒ったような強い口調で対応され、今まで聞かれたことのない質問にこちらが戸惑った時も、明らかにイライラしたような対応をされ、「なんでこんな目に遭わなくてはいけないのか」とものすごく死にたいような、悲しい気持ちになりました。 お忙しいとは思いますがもう少し配慮が欲しかったです。 外国の方などは特に不慣れな中このような対応されては困ると思います。クレームでした。返信不要です。	予約変更する際に、患者さんの背景を汲み取らず、お辛い気持ちにさせた配慮に欠いた対応をしてしまい大変申し訳ございませんでした。顔の見えない電話対応は、声のトーンや言葉の選び方、心遣いが必要と思っております。患者さんに気持ちよく当院をご利用いただけるよう相手の立場に立った接遇を行ってまいります。
・ 506号の洗面下水臭を改善してください。 ・ 603号の掛時計が非常に見にくいです。	・ 水回りを調査し改善いたしました。 ・ 湿度が高いと曇ってしまい、見づらいがございます。ご了承いただけますと幸いです。
アンケートBOXがパンパンで入らない。入れづらかった。	BOXサイズを大きくいたしました。