

患者様からのご意見と回答(令和2年1月)

No	ご意見	対応
1	<p>外来受付のあるトイレのウォシュレットを早く修理してほしい。 特に障がいをもつ人にとっては、ウォシュレットほどありがたいものはないのですから・・・</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在ウォシュレットの利用を控えていただいているのは、故障が原因ではなく、ウォシュレット利用を介した病原菌等の感染リスクがあるとの医学的見地にに基づき院内感染の予防の一環として全面的に利用を控えていただいております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。</p>
2	<p>院内の銀行取り扱いが1社では少ないと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 一般的に、ATMの設置につきましては各金融機関様からのご依頼により設置しております。しかしながら、全国的にクレジットカードなどの普及によりATMの利用率が低下してきており、増設は難しい状況となっております。 ご利用者様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解賜りますようお願い致します。</p>
3	<p>〇〇室は夜間にドアが開く音が、すごうるさい。ドアの改善をお願いします。</p>	<p>ご返事が遅くなり申し訳ありませんでした。 直後に修理依頼をシドアにクッションを挟み改善いたしました。ご意見ありがとうございました。</p>
4	<p>〇〇先生、リハビリの先生、看護師の方々、スタッフの皆様、有がとうございました。 感謝しております。 ありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 患者様に満足していただける病院を目指し、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。</p>
5	<p>今日も50分待たされた。何とかして！！</p>	<p>大変申し訳ございません。特に連休明けや月曜日は外来患者様が多く混雑して申し訳ございません。今後も少しでも早くなるよう改善に努めて参る所存でございます。</p>
6	<p>夜間救急でしたが、4時間待たされました。しんどくて来ているのにさすがに待たされすぎだと思うので対応考えて下さい。受け入れてもらえるのは、ありがたいですが・・・</p>	<p>大変申し訳ございません。診療時間外の救急外来では、患者様の緊急度によって順番が入れ替わったり、重篤な患者様の処置に長時間を要して待ち時間が長くなる場合がございます。体調が優れない状態で長時間お待ち頂くのは心苦しいのですが、何卒、ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。なお、症状によっては必要な対応をさせていただきますので、お近くの看護師又はスタッフまでお声かけ下さい。よろしくお願い申し上げます。</p>
7	<p>小児科で入院しましたが、みなさん親切で、とても良かったです。 先生もていねいに何度も見に来てくれて、本当にありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 患者様に満足していただける病院を目指し、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。</p>
8	<p>会計前で1人、案内が必要ではないでしょうか。 会計の人がしょりしている途中で、お客さんに声をかけられると、まちがったり遅くなったりします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在、総合案内の事務員が初診受付前や自動支払機前でご案内をさせて頂いております。今後は、フロア全体を見渡し、状況に応じて会計前でののご案内をさせていただきます。何かございましたら総合案内係員までお申しつけ下さい。</p>
9	<p>身体障害者用のスペースが少ない。優先になっているか？ 普通の車両もそのエリアに止まっており、いつも置くことができない。専用エリアにしてほしい。 最上階の駐車エリアから車イスは少しづらいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。このたびはご不便をおかけし申し訳ありません。 当院は立体駐車場以外に地下駐車場もご利用いただけます。現在地下駐車場は、障害者・車椅子利用者及び75歳以上の高齢者の方が利用することができる駐車場となっておりますので、是非こちらもご利用ください。</p>

患者様からのご意見と回答(令和2年1月)

No	ご意見	対応
10	<p>胸部レントゲンを算定した際、胸をあてる板の所がベタベタにぬれていた。シャツを着て撮影したのですが、シャツがベタベタに汚れた。恐らく自分の前の患者が入院中の高齢の方だったので、その方の涎等だったと思うのですが、シャツを脱がないといけない程、不快でした。自分を撮影した技師さんに、その旨をその場で伝えたのですが、「そんな物はないです！」と一蹴されました。 「では、自分の服にすべて汚れが付着してしまったのですね」と言いましたが「すみません」と一言返されただけでした。 非常に不愉快な気分になりました。そのシャツ捨てます。</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 撮影台に体液や薬剤等が付着した場合は消毒後に次の撮影を行っておりますが、十分な対応ができていなかったと考えられます。またコミュニケーションの点でも不適切な対応だと考えられます。ご指摘の内容を撮影者に伝えると共にスタッフで共有し再度起こらないようにいたします。ご意見ありがとうございました。</p>
11	<p>食事がまずい。 もう少し高くしてもいいので、美味しくしてほしい。</p>	<p>ご意見頂きましてありがとうございます。 この度はご満足いただけるお食事が提供できず、大変申し訳ありませんでした。 当院では出来る限り通常の料金でより患者様に満足していただける食事の提供をさせていただきたいと考えております。好みの味付けや食べたいメニューなどご要望がございましたら、是非参考にさせていただきたいと思っております。ご意見をもとに献立の見直しを実施して参りますので今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。</p>
12	<p>長きに渡る入院で、真心の看護及び見守りに心からお礼申し上げます。 特に〇〇看護師さん、リハビリの先生方、看護師長さん、ありがとうございました。 今は食事すすみ、10kgほど太りました。カも少しづつ出てきたように思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 患者様に満足していただける病院を目指し、より一層努力を重ねてまいります。</p>
13	<p>各病室の案内つづりで「面会時間」が現在と違うと思います。現在の時間のものに訂正したら・・・</p>	<p>混乱をさせて申し訳ありませんでした。 各病棟の病室を点検しましたところご指摘のように古い案内が残っておりました。現在、テレビにてご案内(無料)をさせていただいておりますので、すべて取り外しました。今後は新たな更新時にこのようなことがないようにいたします。 ご意見ありがとうございました。</p>