

# 患者様からのご意見と回答(令和3年1月)

No	ご意見	対応
1	<p>かいだんからおちた。 いろいろはじめはこわかったけど、やさしくしてもらったし、いろいろいっぱいの人にてあてを してもらって、ほんの少ししかいたくなかったからもうびょういんはきれいじゃなくなったです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>
2	<p>●●に●●が見つかり、こちらでお世話になる事になりました。お陰様で、無事にすべての 治療を終える事ができました。 今日は私に関わって頂いたすべてのスタッフの方々に感謝の気持ちがありません。 ケモセンターでは担当の看護師さん達が、私のおしゃべりに付き合ってくれたり、頭をオ シャレにしようと巻いたターバンやHeadwearを毎回気が付いてくれて、ほめてくれたりして、 とても嬉しかったです。 入院中も手術前の緊張を察して声をかけて下さった看護師の●●さん、患者さんとのキョリ 感をあつという間に縮めちゃう、人なつっこい●●くん、リハビリの為、一人で階段の登り降 りをしていた時に、何気なく気づかってくれる事務の方、そして私の担当の●●先生に、7月 から来られた●●先生、そしてこれまた、私のネイルやHeadwearに反応して下さる秘書の ●●さんとの楽しいおしゃべりなど、とにかくこちらで出会うスタッフの皆様の患者を思いや る気持ちや気づかいがとてもうれしく、素敵な出会いや発見を経験させて頂きました。 私も自身が●●で、仕事ではお客様に技術やサービスを提供する側ですから、人の面倒を 見る側の苦労を人一倍理解できます。まして、相手が患者さんという、自分の心や身も削る 様な苦労もあるかと思えます。特に今のコロナ・・・。 医療に携わる皆様の働く環境がより良いものとなる事を切に願っております。 とにかく笑顔で対応して下さる方ばかりで、ありがたかったです。</p>	<p>大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。 頂いたお言葉は、関係各位にお伝えいたしました。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>
3	<p>何時も有りありがとうございます。 おかげ様で、元気で新年を迎えられそうです。 ご自愛くださいませ。 感謝！</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 これからも職員一同、より良い医療の提供ができるよう努力してまいります。</p>
4	<p>駐輪場 このコロナの流行しているのに、マスクもしないで居るのは何故</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度は大変不快な思いをお掛けしまして申し訳ありません。 こちらから警備員の方に報告し、周知・指導をするように要請致しました。</p>
5-1	<p>子どものトイレに困ってます。 子ども用の便座を3Fの耳鼻科の近くのトイレにおいて下さい。 耳鼻科にはたくさんの子供がいてと思うので、早急に設置してください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院では感染予防対策の一環としておまる等のトイレ用の物 品は用意しておりません。 ですが、子供用トイレをAブロック内に設置させていただいております。 たいへんご不便をお掛け致しますが、Aブロックまでお越しいただき、子供用トイレを利用し ていただきますようお願い申し上げます。</p>
5-2	<p>子供用のトイレが無いので不便です。 子供が使える●●にあるようなトイレに置くおまるみたいなやつ、置いてください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院では感染予防対策の一環としておまる等のトイレ用の物 品は用意しておりません。 ですが、子供用トイレをAブロック内に設置させていただいております。 たいへんご不便をお掛け致しますが、Aブロックまでお越しいただき、子供用トイレを利用し ていただきますようお願い申し上げます。</p>

## 患者様からのご意見と回答(令和3年1月)

No	ご意見	対応
6	<p>“まだ”トイレのうしろとか、ほこりとかゴミが残ってます。            なぜできないのでしょうか。            そうじの人ってお金もらうためにてぬきしてるんでしょうか？            自分なら絶対きれいにしてお金もらいたいです。            する気ないなら、お仕事にこないで欲しい。            ☆きたなすぎる☆</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度は大変不快な思いをお掛けしまして申し訳ありません。            清掃業者の責任者より清掃業者職員への周知・注意喚起・全体ミーティングを開き、トイレ清掃作業の教育を行いました。            院内の職員でトイレの点検を行い、汚れが残っているところ・目立っているところを確認し、清掃業者へ報告させていただきました。            また、利用頻度の高いトイレを中心に点検回数を増やし、トイレを利用される方が不快な思いをすることの無いよう清潔な状態の維持に努めてまいります。</p>
7	<p>お手洗いの表示がわかりにくいいため各科を示す電光案内に加えるか、に電光をあてるなど工夫して欲しい</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。            今後の施設運用に役立たせていただきます。</p>
8	<p>TV、イヤホン付けてくれと云われた。ボリューム低く外にもれないように気を付けていた。            イヤホンは決まりだからと云う。それならば、始めからTVにセットしておくべき。            それがサービス！</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。            イヤホンの用意につきましては、検討いたします。            貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9	<p>普段から小食で、特に今は食欲が落ちており毎食半分は頑張っって食べるようにしていましたが、部屋に来て下さり、話を聴いていただきました。夕食より半量ゼリーや飲み物に変更。おかげで配慮していただき、とても嬉しかったです。夕食は頑張っって全部いただきました。これからも頑張っって食べます。ありがとうございました。心より感謝します！</p>	<p>この度は温かいご意見頂きまして誠にありがとうございます。            今後も継続して患者様の食事摂取量の増加と治療効果を上げられるよう努力して参りますので遠慮無くご相談ください。</p>