

患者様からのご意見と回答(令和3年12月)

No	ご意見	対応
1	採血時、ウデに針を入れたまま、横の同僚と会話をする。→即注意→しなくなった。	この度は採血中に不安を与えるような言動があり不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 また不快な思いのなかご指摘ご指導ありがとうございました。 今後このようなことがないようにご指摘をうけた内容を振り返り、周知徹底いたします。
2	受付で行き場所など以後の予定の説明が、声が低くて聞きとれない。(当方、耳が聞こえにくいこともあるが……)	大変申し訳ございません。当該部署並びに他部署においても、患者様が理解できるように説明することを徹底して参ります。ご意見ありがとうございました。接遇向上に役立てて参ります。
3	談話室のいすやレントゲンの待ち合い室のいす、もう少し高いものがあると助かります。特にレントゲンの待ち合い、いすが低くて、待ち時間が長いと膝が痛くなって困りました。サポートセンターのように、少し高めのいすを用意してください	<p>●談話室の椅子について 当病棟の談話室の椅子に関する貴重なご意見ありがとうございます。また、不便をおかけしていることに気づけず、申し訳ありませんでした。 椅子などの備品に関しては、随時見直しが必要となりますので、その際の参考にさせていただきます。</p> <p>また、病棟内には複数の椅子を持ち合わせておりますので、ご要望にお応えすることも可能です。お困りの際は近くの職員にお声がけください。</p> <p>●レントゲンの待ち合い室の椅子について このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 レントゲンの待合スペースは、通路と兼用になっておりベッドが通る幅を確保するためにコンパクトな椅子を配置しています。一部には広く高めの椅子も配置しておりますが、ご不便をおかけしたようで申し訳ありませんでした。 これを機に、椅子の配置について、数の見直し等をおこない、改善させていただきます。 また、お気づきの点やお困り事がございましたら、受付や撮影スタッフにお気軽にお声かけください。</p>
4	病院食がおいしくありません	この度はご満足頂ける食事の提供が出来ず、申し訳ございませんでした。 治療上の理由からその方に適したお食事の提供をさせて頂いております。 可能な範囲内ではありますが、美味しくお食事して頂けるよう工夫して参りたいと思っております。 よろしければご相談ください。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	コンビニももう少し工夫して頂きたいです	ご意見ありがとうございます。 売店にはご報告させていただきましたが、いただいている内容だけではご意見をいただいた方の希望に添えるような改善につなげるのが難しいかと思われまますので、具体的な内容等を教えていただけますと幸いです。

患者様からのご意見と回答(令和3年12月)

No	ご意見	対応
6	オカユは米から炊いて欲しいです。御飯(冷飯)をおかゆにしても美味しくありません。	ご意見頂きありがとうございます。 当院のお粥は、お粥専用の釜で、米からお作りさせて頂いております。また、衛生的にも時間がたったものは使用しておりません。お粥の硬さ等ご相談があればお声がけください。 今後ともどうぞよろしくお願い致します。
7	忙しい中、笑顔で丁寧な対応ありがとうございます。笑顔ほっとします。コロナの感染は困りものですが、笑顔の感染源の自分でありたいものです。どうぞご自愛くださり、皆の為にがんばってください。もう一息です。	ありがとうございます。コロナ禍でご不便をおかけしていることもあるかと思いますが、笑顔だけは絶えることのないように精進いたして参ります。今後ともよろしくお願い申し上げます。
8	点滴が終わりブザーを鳴らしました。その時私の肌着前後になっているので、点滴の管を通してほしいと思い、言いました。「今、いそがしい」と言って長い間来てくれません。私の用事は後回しでも点滴をかえてほしいですね。いそがしいのだったら、点滴をしなくても良いのに。これから手術をします。点滴がたくさんするでしょうがボタンを押しません。長い間〇〇先生にお世話になって居るのですが、ボタン押さない。	この内容において既にご本人様には謝罪をさせていただきました。 しかし、病棟スタッフの対応によりご不快な思いと治療に対してさらなる不安を助長してしまったことに関して、心よりお詫び申し上げます。今後はこのような思いを持たれることなく、安心して治療療養ができるよう病棟スタッフへの指導の徹底を行い、今後の信頼回復にむけて取り組んでまいります。
9	病院に家族がいつまでも居ること、退院の日も病院に来て話をしている。入院時の5～10分位ならともかく病室に家族は入らんといいたい。制止してほしい。	申し訳ございませんでした。病室内でのご面会は、特別面会として許可をさせて頂いている患者様に限らせていただいております。10分以内での面会を説明し、行っていただいておりますが守れていない現状があることを把握させていただくことができました。 特別面会の場合、様々な理由から看護師あるいは師長が立ち合わせていただいておりますが、立ち会えない場合もあります。可能な限り、特別面会への同席を意識するとともに、入院中の患者様が安全そして安心な入院生活が送れるように努めていきます。 退院時の面会もご高齢の患者様が多く、お一人では退院の準備を行うには困難性があります。そのような患者様へは家族の援助が必要となりますので、退院時の特別面会を許可しています。今後は準備時間等を10分前後として援助できるように働きかけていきます。貴重なご意見、ありがとうございました。
10	次の予約をとるのに、予約状況がいっぱいのため、4月になると言われたが仕事の都合でなんとか3月中にお願いできないか希望したところ、〇〇で3月中に来院できるようにして下さい、とてもたすかりました。ありがとうございました。	ご意見ありがとうございます。 当院では、患者さんの病状に合わせて、できるだけ配慮します。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。