

## 患者様からのご意見と回答(令和5年1月)

No	ご意見	対応
1	<p>入院がはじめてで、支払いの制度について案内の用紙に赤線を引いて確認しました。申請に必要なもの、非課税証明等が必要とあり、すでに減額認定証は市役所でもらっていましたが、それもお見せしました。新たに市役所で非課税証明書をもらってこちらでお見せしたら、減額認定証だけでよいとの事。</p> <p>前月の入院時は人が多く、受付もたいへんだとは思いますが、もう少しわかりやすく説明してもらいたかったです。</p> <p>こちらは入院がはじめてでお聞きしているのですから、市役所に行く時間とお金もかかります。よろしく願います。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。</p> <p>ご入院される場合には限度額認定証の交付申請についてご案内させていただいておりますが、この度は説明に至らぬ点がありご迷惑をおかけしてしまったこと、お詫び申し上げます。今後につきましては、丁寧な説明を心掛けると共に案内文書の見直しをいたします。</p> <p>貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事がすぐくまずい。</li> <li>・トイレがすぐくせまいと思う。</li> <li>・Nsの足音が気になる。特に夜に。</li> </ul>	<p>●食事について この度はご満足いただける食事が提供出来ず、申し訳ございませんでした。頂いたご意見も含め、今後も食事改善を行っていきたいと考えています。 食べていただいた食事名の記載を頂くと、より具体的に献立を見直し、改善していけるかと存じます。入院中も遠慮なくご相談ください。</p> <p>●トイレについて トイレの作りは標準サイズを取り入れており、多目的にお使いになりたい場合は、多目的トイレのご利用をお願いいたします。</p> <p>●足音について この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご指摘の件につきましては、院内で共有いたします。また、より具体的な情報を頂けると幸いです。</p>
3	<p>駐車場のガードマン(地下へ入るところ) 手すりに体をもたれかけて、とてもいやな態度でした。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご意見に日時が書かれていましたので、本人と他スタッフに対し注意指導を行いました。</p>

No	ご意見	対応
4	<p>放射線ちりょうの時に体にペンで印をつけるが、それが服につくと洗たくでもとれない。ペン事体や仕様については仕方ないと思うが放射線ちりょうの初日に間に合うように黒っぽい服や黒っぽい下着にした方が良いとか服の間にはさめるガーゼ(当てる)を用意するとか？何かひとことあれば良かったと思う。(放射線ちりょうの初日に着ていった下着や服に色がついてしまって使えなくなった為、改善出来れば良いと思う。)</p> <p>放射線ちりょう科の前の科でひとことあればうれしい。</p>	<p>このたびは、放射線治療の皮膚マーキングにより、患者様の衣服を汚染し、使用できなくなったとのこと、心よりお詫び申し上げます。患者様からのご指摘を受け、部門としても配慮至らぬことであったと内省いたしております。何卒ご容赦を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>部門では、ご意見を頂戴したのち、放射線治療に関わる他職種で共有し現状と改善のための方略を検討いたしました。皮膚のマーキング時のご説明はこれまで初診時に行っておりましたが、おっしゃるように、当日の着衣に関しての調整ができないと思われれます。よって今後は、治療計画として治療部に来院頂く前に個別のご説明ができるよう外来との連携を強化してまいりたいと思います。また、外来や放射線治療部には、写真を用いてマーキングのイメージができるように注意喚起を掲示したいと考えています。</p> <p>以上のような事前の案内を努めて行ったとしても、放射線治療は綿密に部位を定めて行う必要があります。再診の度にマーキングをし直すことがあります。よって、初診のみならず皆様の衣服を汚染することのないよう、毎回の治療時にはガーゼ等で保護を行うなど治療のケアに関わるスタッフ皆で周知し、配慮してまいりたいと考えています。</p> <p>この度は、貴重なご意見を賜り感謝申し上げます。</p>
5	<p>入院中の患者には面会できない状況が続いていますが、精神的にとっても辛く感じています。本人もとても気弱になっています。感染症対策は理解していますが、これからも全て禁止の状況を続けるんですか？</p> <p>フェイスシールドやグローブ等すれば個室は短期間だけでも面会できるようにするとか、予約制にするとか対応をかえて下さるのを期待しています。</p>	<p>この度は貴重なご意見を下さりましてありがとうございました。ご指摘の通り、入院中の患者さんにご辛抱して頂く時間が長くなっております。この状況をありきとは考えておりませんが、免疫力が低下した多くの患者さんの安全を守ることと両立することは非常に難しく感じております。</p> <p>しかしながら看護師長会では、ある条件を設けたトライアルの提案を議論しており、現在はコミュニケーション手段が患者さん側にない方を中心にオンライン面会を実施しています。少しずつではありますが、今後も実現可能性を探りニーズにお応えできるように努めてまいります。社会状況が好転しますことを私たちも切に願いながら使命を果たして参ります。いつもご理解、ご協力くださいましてありがとうございます。</p>