

患者様からのご意見と回答(令和5年5月)

No	ご意見	対応
1	<p>妻が入院いたしました。お世話になります。 入院時の準備品の要望です。 パジャマ以外にもタオル、シャンプー、リンス等(ストロー、ハシ等も)、準備せずにセットとして1日いくらで支給して下さいれば大変便利で有難いです。 数ヶ月前〇〇病院に入院しました。その時アメニティセットが準備されていて助かりました。貴院でもその様なことをお考え下さればと思います。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 ご入院にあたっては、身の回りのものは原則ご自身でご準備いただいております(緊急時を除く)。 日用品については、病院内の売店でも販売しております。また、必要時には実費でのご負担をいただきますが病院でご準備できるものもございます。その内容、金額については入院のご案内および当院のホームページでお示しておりますので、ご確認ください。その他、ご不明な点等はご入院いただく病棟の詰所でお声かけください。個別にご相談させていただきます。</p>
2	<p>採血場の入口に目隠しのためボードが置いてありますが、消火栓が直近くにあり火事の時だれが撤去するのか。 それとも火事事故おこさない確約が出来るのか。危機対応が出来ていない、考える事すらしていない。 このHPにはこない。ささいな事から考えがわかる。ささいなことから。</p>	<p>この度、貴重なご意見・ご指摘を頂きありがとうございます。 プライバシー保護のため設置していたボードであります。ご指摘の通り消火栓の近くにあり、狭い通路の妨げにもなっている状況でございます。 この状況につきましては、真摯に受け止めボードの撤去も考えていきたいと思っております。</p>
3	<p>事ム処理の方、手際悪すぎる、改善必要と思われる。</p>	<p>大変申し訳ございません。 産婦人科では確認事項や手続きが多く、他のブロックよりお時間を頂いたり、お手数をおかけすることがございます。 患者様に安心、満足いただける対応を心掛け、日々改善に努めてまいります。 また、改善を行うにあたり勝手なお願いではありますが、具体的な情報を頂けると幸いです。</p>
4	<p>入院・手術で5日間、当センターには大変お世話に成りました。 誠実で信頼できるお医者様や優しさや細やかな気遣いに溢れる看護師様、他にも色々な場面で携わって下さった皆様に心から感謝申し上げます。 本当に大変なお仕事だと思いますが、その大変さを表に出すことなく、いつも笑顔で落ち着いて接して頂き、お陰様で入院中も不安なく過ごすことができました。 患者としてお世話になった事以外にも、社会人として皆様のプロフェッショナルな働きぶりを近くで拝見することができ、自分としても、とても良い刺激になりました。 本当にありがとうございます。 医療従事者の皆様、御自身のお体もご自愛いただきますよう、心よりお祈り申し上げます。</p>	<p>入院、手術と大きな不安を抱えていたと思います。 入院中も様々な面において制限があり、寂しい思いや窮屈な思いをされたと思います。そのような中、自分中心になりがちですが、自分の事よりも、私達、看護師、医療従事者へのお気使い、大変うれしく思います。これからも安心してまた満足して頂ける看護を実践していかなければならないと改めて学ぶことができました。 感謝の気持ちを大切に、これからも良い医療、看護の提供に努めていきます。ありがとうございました。</p>
5	<p>病院食が不味いです。 特に通常食を食べれる様な患者のおかずの味付けが不味いです。 パン食を希望する患者にはせめておかずシチュウ等付けてほしいです。 又、食事の希望でうどんやそば等を考えて下さい、術後の食事は患者にとって大事なので、よろしく願います。</p>	<p>この度はご満足いただける食事の提供が出来ず申し訳ございませんでした。 ご意見いただきました通り術後の食事は重要なものなので、私達も患者様が必要なエネルギーを摂取でき、1日でも早く退院ができるように尽力しております。食事摂取量が少ない患者様には、お話を伺い、主食を麺類に変更するなど可能な範囲内ではございますが、対応させていただきます。お気軽にご相談ください。</p>

No	ご意見	対応
6	<p>●口腔外科診察室について</p> <p>【ご意見1】 診察室がせまい。 動線がせまく、何回かバッグが器具に当たった。</p> <p>【ご意見2】 診察室のプライベートがないような気がします。 狭いので圧迫感があり苦痛です。 医療機器も沢山見えているので怖いです。 通路の物品にバッグが当たりヒヤヒヤしました。 ⊕医師と看護師さんは凄く信頼でき感謝です。</p> <p>【ご意見3】 いつも親切な対応でありありがとうございます。 一つだけ残念だと思うことがあります。 10年以上口腔外科に通っていますが、診察時、狭い空間、又ハ、他の患者さんとの密接な空間を共有することに。間仕切りも無く、他科は個別に仕切られているのに、いつも会話なども聞こえてくるのでどうにかならないでしょうか。</p> <p>【ご意見4】 診察室がせまくていつも車椅子で来るんですが、かなりせまくて苦勞します。 広くして下さい。</p> <p>【ご意見5】 狭い通路に患者さんがおり、通りにくい。 となりでしんさつしてる方の気配でおちつけなかったです。 1診の前を通らないと奥に行けず、もう少し広がったらなと思いました。 先生やスタッフの皆さんは、親切に対応してくださり、優しく接して下さいます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 口腔外科の診察環境については、現時点で確保できる限りのスペースで対応しているというのが現状です。患者様のプライバシーにもできるだけ配慮できるよう、カーテン隔離はできるようにしております。 院内の施設全体を再度確認しながら、環境調整をすすめていくよう順次対応を検討いたします。</p>
7	<p>入院時にアメニティのレンタルがあるとうれしい。 ネマキ、タオル、日用品などが日額でレンタルしてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 病衣については貸出しを行っておりますので、ご利用される場合はお申し出ください。 その他の日用品等につきましては、原則ご自身でご準備いただいております。 この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 頂いたご意見を参考にし、患者サービスの向上を目指して改善に努めて参ります。</p>
8	<p>会計の伝票をもって来た際に、大きい声で「プレパレート」という単語を連呼されました。 周囲にたくさんの方が居る中、特定の病気を連想させるような会話内容は、より離れた場所ですでにいただきたい。 不快極まりないです。 大変ショックでした。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心がけるよう再度スタッフに指導・教育して参ります。</p>