

患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。皆さんから寄せられたご意見などは、真摯に受け止め、一つひとつ解決したいと思います。回答まで、次のような流れで対応させていただきますので(投稿→患者相談室で毎日回収→担当部署→院長→患者相談室→回答)おおむね3週間ほど時間をいただきますが、ご了承ください。なお、これまでいただいたご意見と回答については、当院2階の『医療情報コーナー(さくら)』にてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
4月17日	<p>御世話になっております。他の病院で「肺の影」が見つかり、来院しました。一番最初の診察で、「タバコ1本も100本も一緒やで！禁煙しいや！肺が(41歳の割には)70歳並みで2/3が機能してないよ！10年後ボンベ付けて歩く事になるよ？肺炎にも90%の確率でかかる。地下から帰りたいか？霊柩車で帰りたいか！」と言われ、病気の事よりも本気でショックを受けました。もう少し患者の不安を取り除いてほしかったです。(おかげさまでタバコ辞められました)</p> <p>いざ、入院となり、担当の〇〇先生は優しく、ていねいに説明をして下さって、ホッとしました。ナースの方々もとても細やかな部分まで見て下さり、いつも明るく接して下さったので、不安がなくなり、安心して治療に専念できました。ナースのチームワークが素晴らしかったです！超多忙にも関わらず、話を聞いて下さったり、皆さんとても笑顔がステキでした！ありがとうございました。皆様のおかげで、先生も驚かれるほどの回復力で元気になりました。ありがとうございました。</p> <p>ちなみに「消化器内科」の待ち時間が長すぎてしんどくなるので、何とかして欲しいです。さすがに2時間半待ちはいんどいです。</p> <p>皆様ありがとうございました。本当に助かりました。</p>	<p>このたびは、受診時の病状説明に際し、ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>結果的に、禁煙に成功され、お元気になられたとのことで、安心いたしました。お礼の言葉を励みに、これからもスタッフ一同、患者さんの不安の理解に努めながら、適切な医療の提供、丁寧な説明を心がけてまいります。</p> <p>また、消化器専門外来受診時には長い時間お待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。3月末までの消化器専門外来は週に1回だけの診察であり、受診患者数も多く、長い待ち時間となっております。</p> <p>4月からは週3回の診察となりましたので、受診患者数が分散し、待ち時間の短縮につながると考えています。今後も待ち時間の短縮と、待ち時間を少しでも快適に過ごしていただけるようなご案内や、環境改善に努めてまいります。</p> <p>(4月27日 回答)</p>

<p>4月19日</p>	<p>大変言いにくいことですが、5Fのフロのイスが少し古いし汚いと思います。 看護師、ヘルパー、ピンクの服を着た人はすばらしくやさしいと思いますが、フロのイスはなんとかしてほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 浴室の椅子に関しては、劣化状況などを確認して対応していきます。 看護師、ヘルパーへのお褒めの言葉は、職員にとって、とてもやりがいにつながるものです。ありがとうございました。 (4月26日 回答)</p>
<p>4月20日</p>	<p>1か月ぶりに来院すると、北玄関から出入りができなくなっていました。新年度とばかりに何か工事が始まる様子。周辺は、患者にとって、季節の変化に心いやす場所として緑の草木、中でも桜は素晴らしかったものです。今では桜も少なくなり、ロータリーの内円庭は荒れまかせです。改善に手がつくとなれば喜ばしい。かつてはアザミなども見かけ、植生にも興味ある環境でした。北側に限らず、一歩進めて丘上の当院周辺を緑地帯豊かに保全することを明確に計画立案がなされることを望みたい。病気環境と無関係ではないと思うところです。</p>	<p>建物の老朽化のため、旧館(研究棟)は取り壊すことが決まっております。これに伴い病院敷地内の緑地が減少しますが、今後の緑地環境保全につきましては、当センターのご利用者様のご意見も踏まえ、検討して参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。 (5月7日 回答)</p>
<p>4月23日</p>	<p>3月20日に救急でお世話になりました。 入院生活(今回のように34日間)は初めてです。先生はじめ皆様のおはたらきぶりに唯々頭が下がります。ありがとうございました。居心地の良い入院生活を過ごさせていただきました。重ねてお礼申し上げます。</p>	<p>感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。患者さんから、このような暖かいお言葉をいただけたことを大変うれしく思っています。いただきましたお言葉を励みに、患者さんが安心して入院生活を送っていただけるよう、スタッフ一同、今後も励んでまいります。 (5月1日 回答)</p>
<p>4月24日</p>	<p>今回もまた9階に上がってきた。皆もやさしくむかえてくれました。ありがとうございました。 話は変わりますが、今回も2階(さくら)に行くいつものおじさんがいました。たぶん病院に関係ない人だと思います。大変イヤな気になったので気をつけて下さい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご意見を踏まえ、患者相談室職員が定期的に「さくら」内を巡視し、不適切な利用等があった場合、お声がけするなど、利用される方々に気持ちよくご利用いただけるよう取り組みたいと存じます。 (5月7日 回答)</p>

<p>4月25日</p>	<p>受診しに来て、駐車場なぜ有料。 他の医療センターは無料なのに。</p>	<p>患者様やご家族の皆様の利便性の向上を図るため駐車場を設けています。 駐車料金につきましては、駐車場運営に係る経費を受益者負担の観点から、利用される方に負担をお願いしているところですので。ご理解いただきますようお願いいたします。 (5月2日 回答)</p>
<p>4月25日</p>	<p>ローソンのアジフライ・イカフライなど、今まであったのにとつぜんやらなくなりました。店員さんに聞いたら、じきが終了しましたって言われて、あきらめて家族に言ったら、ちがうローソンで買ってきてくれました。おかしいですよね。このローソンだけじきが終了したなんて。本当はしいれしてなかったのでは？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご指摘を受けまして、院内ローソンに状況を確認しましたところ、ローソン本社の総在庫が切れていて、追加発注ができず、店頭在庫が残っている店舗のみの販売となっていた時期があったようです。ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。 現在はローソン本社の在庫が復活しており、ご購入いただける状態になっているとのことです。 (5月2日 回答)</p>
<p>5月1日</p>	<p>入院生活のしおりに起床6:00、消灯21:30と書いてますが、この消灯は通路、病室内天井、ベッドの上のどの照明ですか？ある日、関西のニュース番組が始まって数分後、(8:47分頃)看護師が消灯に来た。21:00までニュースを見たかったので、「電灯を消すと暗くなるがな」と言うと、看護師はベッドの上の照明を指差してこれを使えと言わんばかりの態度でしたが、その直後、その人は、「21:30に消してよ」と捨てセリフのように言って、退室しましたが、21:30に全て消灯する看護師もいます。統一してください。 看護師長の仕事で、患者に関係するのはどんな事？人により患者の様子を診回る人も居れば、全然挨拶に来ない人も居るチョッと知りたかった。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。消灯は21:30としておりますが、様々な患者さんや看護師の業務の状況により、多少の時間、廊下や病室の場所もズレが生じております。本来ならばその場で丁寧な説明をすべきところでした。病棟看護師には指導・教育を徹底いたしますので、ご理解下さいますようお願いいたします。 また、ご指摘のとおり、看護師長が患者さんの様子を見に伺ったり、ご挨拶をするのは当然の役割であります。今回の入院ではご挨拶が遅れまして、大変申し訳ございませんでした。 (5月2日 回答)</p>

5月2日	昨年入院患者に対する食事のアンケートで50代以上の患者が全入院患者の70%以上を占めていたかと思えます。4月の下旬の10日間ぐらいでバナナが3度登場しましたが、ごはんバナナは量が多すぎます。代わりにみそ汁の具などを増やして下さい。又、この間はカレーライスが2度登場し、5月の5日は、又、カレーライスの登場です。回数が多いと思えます。ぜひ他のメニューにして下さい。(2週間で3度は多すぎる)	ご意見のとおり嗜好調査(食事のアンケート)の年齢構成の結果は、50代以上の患者様は70%以上を占めております。 食種にもよりますが、果物(ゼリーや飲料含む)などのデザート類は食事を楽しんでいただけるよう、1日2回提供しております。バナナもその中の一つとして提供させていただいております。 味噌汁は1日の塩分量などを、具も含めて考慮の上提供させていただいております。 カレーライスについては、人気メニューのため鶏肉・豚肉・牛肉など使用食品を変更しながら、1か月で3回提供させていただいております。 意見箱でいただいたご意見や嗜好調査でいただいたご意見も参考にしながら、患者様に喜ばれる食事を提供できるよう考えてまいります。 ご意見ありがとうございます。 (5月7日 回答)
------	--	---