

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。

皆様から寄せられたご意見・ご要望は、真摯に受け止めてまいりたいと存じます。

この度、いただいたご意見・ご要望に対する回答は、下記のとおりです。

なお、過去にいただいたご意見と回答については、当院ホームページにてご覧いただけます。

院 長

| 日 時 | ご 意 見 ・ 要 望 等 | 回 答 |
|--------|---|--|
| 11月13日 | コンビニ高すぎ。まだローソンの方が良かった。ほか弁は冷めてまずいしのり弁590円なんて店で買った方が安い。高いコンビニは利用できない。 | 貴重なご意見ありがとうございます。いただきましたご意見はコンビニ事業者へお伝えさせていただきます。 (11月21日 回答) |
| 11月21日 | 予約の変更(検査や外来日)の件。前日の1:45~3:45までに電話下さいと予約票に書いてありますが、予約日の当日、急に変更してほしい時にTELしたら、1:45~3:45までに電話をとられた。それならば、予約票に当日変更もその時間にかけるように書いておいて下さい。 | この度はご意見ありがとうございます。可能な限り、前日までに予約変更のご連絡をいただきたくため、このように記載しております。 予約票の記載内容につきましては引き続き検討してまいります。 (11月22日 回答) |
| 11月24日 | 入院患者の家族です。医師からの病状説明が少ない。 | 貴重なご意見ありがとうございます。面会制限がある中、ご不安な気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。感染症病棟の特性上、ご家族さまにご来院いただいての病状説明が難しい場合がありますことはご了承ください。病棟担当医師には、ご意見があったこと、および丁寧な病状説明を心がけるように伝えました。 (11月28日 回答) |

| | | |
|--------|--|---|
| 11月24日 | 2023.11.23 16:30面会のため、ヴェルハーモニー老人ホームの前の駐車場に車を止め、5歩位歩いていると上から7~8cm位の石が落ちてきて車のボンネットにあたり傷が付いた。建物をすぐに見たが誰もいない。ベランダから投げたのか詳細は分かりません。私に投げたのかかもしれません。車はすぐに違う所に移動したが、ケガをされる方がおられたら気持ちが悪いので、見回りして頂きたい。 | ご意見の投稿を拝見させていただき、すぐ現場と思われる駐車スペースの状況を確認しました。 「詳細はわからない」とのこと、石がどこから飛んできたかを特定することは難しいと思われませんが、非常に危険な事案であると考えています。そのため、速やかに隣のヴェルハーモニー老人ホームや薬局の関係者に情報提供し、注意していただくよう要請を行いました。当院としても、引き続き敷地内のパトロールを行ってまいります。 (11月27日 回答) |
| 11月27日 | AやBや・・・Jや・・・。結果、日本語表示なのに何故英語で案内しようとするのですか？ | 当センターの案内表示はユニバーサルデザインを採用しており、すべての人が「分かりやすい」「利用しやすい」ようなデザインを心がけております。 ご理解の程、お願い申し上げます。 (12月1日 回答) |
| 11月27日 | 当病院の先生、ナースの方がとても親切で嬉しく思います。ありがとうございました。娘もありがとうございましたと言っています。 | 温かな感謝のお言葉を頂戴し、ありがとうございます。娘さんにも喜んでいただき、スタッフ一同大変嬉しく思います。今後も、患者さんに安心して療養していただけるよう努力してまいります。 (11月27日 回答) |

| | | |
|---------------|---|---|
| <p>11月27日</p> | <p>手術等で管が入っている時、3週間と長い期間でも清拭等はしてもらえないのでしょうか？術後の予定表には「清拭・シャンプーのお手伝いをします」とあり。 疾病への不安等で日々入院生活を送っている患者に身体の不快、痒い、体臭など精神的負担を感じさせている事に家族としては非常に辛い気持ちでいっぱいです。以前のように面会に制限がなく、病室で身体を拭くことも出来ません。看護師さんが忙しく勤務されている事も理解できますが、「もし自分だったら、自分の家族だったら」と考えていただきたいです。シャンプーはお願ひして何度かしていただきましたが、身体は一度もありません。患者は弱い立場で直接お話しするのが不安でしたので今回はこのような方法を選択しました。対策を強く希望します。</p> | <p>この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 ご意見をいただき、すぐに入院患者全員のカルテを改めて調べました。 看護師は、クリニカルパスや看護計画に基づいてケアの実施をしますが、今回は計画の抜けや状態変化時の修正が十分にできていなかったこと、ケア未実施時の申し送りの不備等が原因と考えられます。患者の清潔を保つことは、看護の基本です。まずは計画を見直すとともに、計画に上がっていても、その時々患者の気持ちになって適切なケアができるよう、改善してまいります。 今回ご指摘いただいたことで、日々の業務を見直す良いきっかけとなりました。貴重なご意見ありがとうございました。 (11月29日 回答)</p> |
| <p>11月28日</p> | <p>会計済んでから機械で支払う時の待っている場所について。イスの配置や電光板の見にくさ著しい。困ったものだ。</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。 電光掲示板は2箇所があり、総合受付カウンター中央の掲示板も同じ会計待ち番号の画面となっております。 総合受付カウンター前の椅子はどちらにおかけいただいても構いませんので、どうぞご利用ください。 (11月29日 回答)</p> |