

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
3月22日	先生は毎日のようにお顔を出していただき、(様々な)お声をかけていただき大変うれしかったです。 リハビリの先生には色々教えて頂きました。看護師の皆様にはご自身の体をたてに支えて頂いたこともあり感謝しております。1日に何度もトイレコールし、夜中のコールにもやさしく接して頂きました。ピンクのヘルパーさんお二人には私の足となり色々助けて頂きました。また、すみれで働く全ての方にも お世話になりました。ありがとう。	このたびは私たちスタッフへの感謝のお気持ちをいただき、ありがとうございました。患者さんが一緒に治療、リハビリを頑張ってくられ、無事に退院できて嬉しく思います。今後も患者さんの力になれるように努力してまいります。 (3月27日 回答)
3月22日	1Fコンビニで購入した食べ物を食べるフードコートみたいな所を作ってほしいです。	ご意見をいただきありがとうございます。 売店内にイートインコーナーを設けておりますので、飲食の際はご活用ください。 (3月25日 回答)

<p>3月22日</p>	<p>ひさしぶりに検査のために来院しました。 総合案内、受付、会計からA～Gブロックまで、色違いの案内線を床に引いてほしいです。老人と子どもの目線は下ですし、遠くや案内の文字は見づらい。散歩はできますが、疲れてよけいに体調が悪くなりそうです。 会計の後、頂いた領収書などをカバンに入れて整理するための机を置いていただけるとありがたいです。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。色違いの案内線を引くことは院内の設備上、難しい状況です。今後も可能な限り、患者さんにとってわかりやすいフロアになるように検討させていただきます。 机の設置については、スペースの問題上、会計受付周辺には設置することが出来かねます。総合案内付近に、机を2台ご用意しておりますので、お荷物の整理の際は、そちらをご利用くださいますようお願いいたします。</p> <p>(3月29日 回答)</p>
<p>3月25日</p>	<p>看護師の皆さんが朝のDOTSの薬剤服用確認の時に血圧測定もしてくれています。血圧測定器が古いせいか、毎日のようにゴム管が外れたり、計測エラーが出たり、看護師の皆さんが困っています。私たち患者も計器トラブルのために待たされ、時間が無駄に過ぎイライラがつのります。大きな出費ではないと思います。新しい血圧測定器を購入してあげてください。よろしく願いいたします。</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。貴重なご意見をありがとうございます。 ご指摘の通り血圧測定器の中には古くなったものも存在しますが、定期検査も行っており使用自体には問題ないことを確認しております。使用頻度によりゴム管がはずれやすい状態になっているものもありますが、できるだけ患者さんに負担をかけない測定に努めてまいります。</p> <p>(3月26日 回答)</p>
<p>3月25日</p>	<p>紙パックの自販機を置いてほしいです。以前子どもが紙パックのココアをよく飲んでいたので。</p>	<p>ご意見いただき、ありがとうございます。 いただいたご要望については、自動販売機設置業者に申し伝えました。</p> <p>(3月25日 回答)</p>

<p>3月26日</p>	<p>以前、旧病院に入院時、2週間以上お世話になりました。医師や看護師の皆さんにとっても良くして頂き感謝しています。退院時に重い物は持たない事や自転車に乗らないことは教えてもらいましたが、リハビリの時期や方法についてはよく分からず、大事にし過ぎたみたいで、体力が落ちてしまい、元気に動けるまで大変でした。リハビリについて教えてもらえたらもっと良かったです。それと、入院中は敷地内に花壇等があり、リハビリを兼ねて散歩を楽しんでいました。旧病院の跡地はどんな風になるのか…。入院患者の心をなぐさめるような庭や設備ができればとても喜ばしいことと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。退院時の説明につきましては、日常生活上の注意点の説明にとどめたものと思います。ご不明な点がございましたら、スタッフにお尋ねくださいますようお願いいたします。</p> <p>旧病院跡地につきましては、患者さん及びご来院の皆様のご安全や環境、利便性に配慮しながら整備を進めてまいりますので、何卒よろしくお願いいたします。</p> <p>(3月29日 回答)</p>
<p>3月27日</p>	<p>支払い受付、ソラストの〇〇さん、かなり態度悪い。</p>	<p>このたびは、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。ご指摘ありがとうございます。</p> <p>該当スタッフには、対応時の言葉遣い、勤務態度について指導いたしました。また他のスタッフ全員にも改めて指導しております。今後もサービス向上に努めてまいります。</p> <p>(4月2日 回答)</p>
<p>3月27日</p>	<p>本日退院します。緊急で入院することになり、申し訳なさばかりでしたが、皆さん優しく、明るく接していただき安心して入院生活を過ごすことができました。特に夜間は体もしんどかったので、気遣って下さり感謝です。</p> <p>外来での治療が続きますが、なんとか前向きに、頑張りたいと思います。対応して下さった先生、看護師さん、事務の方、配膳、清掃の皆さま、本当にありがとうございました。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。スタッフ一同励みになります。</p> <p>医療従事者の行動や声掛けが、患者さんの心に与える影響の大きさを日々感じております。今後も患者さんに寄り添い診療・看護をしてまいります。今後も外来での治療をサポートさせていただきます。</p> <p>(3月27日 回答)</p>

<p>3月28日</p>	<p>外来での待ち時間、隣の高齢女性に説明されていた方について。説明していた方は看護師さんではなく、紺色のズボンの方でした。次回の予約がないことを伝えていましたが、隣で聞いている私にも聞き取れず、早口で、高齢女性も何度も聞き返されていました。結局女性は違うエリアの方にどうしたらいいのか聞いておられ、他人ではありましたが口添えさせてもらいました。口頭でできること、できないこと、理解の程度もありますが、説明しても難しそうな方には誘導案内したほうが良いのではと思いました。お忙しいとは思いますが、少しの気遣いがあればと思います。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。 このたびは患者さんへの説明が至らず、ご不快な思いをおかけし、申し訳ありません。 外来での説明につきましては、患者さんの立場に配慮し、分かりやすい説明を心がけてまいります。患者さんの理解を確認しながら対応するよう、外来スタッフに周知致しました。 (4月3日 回答)</p>
<p>3月29日</p>	<p>総合案内に座っている方がおられません。案内係を雇われたらどうですか。会計も機械が分からないと混雑。お年寄り一人の方も多し。もう少し人のことを考えた病院であってほしい。新しくしても残念です。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。 総合案内は15時までは常駐しておりますが、他の患者さんへの対応で席を外している場合もございます。そのような場合には、他スタッフにお声がけをお願いいたします。 会計の混雑時には窓口職員による誘導をさせていただくなどの対応をまいります。 今後も引き続き、患者さんが快適に過ごせるようにスタッフ一同改善に努めてまいりますので、今度ともよろしく願いいたします。 (4月4日 回答)</p>
<p>4月3日</p>	<p>カウンターに杖置きがないため不便。他の病院ではほとんど付いている。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 ご不便をおかけして申し訳ありません。いただいたご意見については、今後の参考にさせていただきます。 (4月3日 回答)</p>

4月4日	バスを出して下さい。おねがいします。	送迎バスを運行するためには、相当の費用を要するため、実現は難しい状況です。 申し訳ありませんが、ご理解のほどお願い申し上げます。 (4月4日 回答)
4月4日	待ち時間が長すぎる。高齢者を連れての受診は大変です。せめて30分までにおさして下さい。	待ち時間調査を行い改善に努めておりますが、診察状況により変動があり、ご不便をおかけしております。 採血や診察前検査がある場合を除き、予約時間前に来院されても診察は早まりませんので、予約時間に来院いただけますよう御協力をお願いします。 (4月7日 回答)
4月5日	外来Eのスタッフさん、親切でした。	嬉しいお言葉をいただき、ありがとうございます。 これからも、このようなご意見をいただけるよう努めてまいります。 (4月7日 回答)