

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18日	11/15近くで火事があり、煙が病院内に入り、私のいる病室内にも煙のにおいが充満し苦しい思いをしました。他の方も何が起こったのかとバタバタしていました。ベットから降りられない方は、「どうなってるの、怖い」と言ったりされており、私も動けなかったのでナースコールをなりました。看護師さんに「煙たいんで息苦しいんですが！」と言うと「マスクしといて下さい」と返事があり、動けないので私のマスクを引き出しから探して頂くようお願いしました。緊急時など、しっかり対応していただきたい。	ご意見をいただき、ありがとうございます。 今回は院内の火災ではなく、直接的な被害はありませんでしたが、院内に煙の臭いが充満したことで、不安に感じられたことと思います。配慮が足らず、申し訳ございませんでした。緊急時の対応については、各部署が連携して情報伝達や適切な対応ができるよう、再度検証してまいります。 (2月4日 回答)
11月18日	入院10日目、スタッフの皆さんの温かい励ましで入院生活を過ごしています。行動制限もなく、比較的自由に過ごしているので楽しみと言えばコンビニです。飲料水やコーヒーを買いますが、品数の少なさと規模の小ささに驚きました。最近の大きな病院は大手コンビニが入っていますし、カフェも入っています。入院生活が長くなると外に出られない窮屈さや気分転換の出来ない毎日にストレスもたまりがちです。患者さん達が充実した入院生活を送れるように改善して下さい。よろしくお願いします。	ご意見をいただき、ありがとうございます。 当センターのスペースの関係上、店舗規模や店舗数の拡大は難しい状況です。コンビニの商品は、店舗の規模に合わせた品揃えとなっております。季節ごとに需要の高い商品や新作の焼きたてパン等、随時商品の入れ替えを行っております。新商品については、公式インスタグラム等でご案内しておりますので、ぜひご利用ください。 (2月4日 回答)
11月26日	今回新しくなって、父の付き添いで来ました。キレイになったのは良いが、イスの数が少ない。丸いイスの意味が分からない。患者が長時間待たされているのに座る所もなく、丸いイスって？景観よりも患者ファーストなのでは？リハビリセンターか？ 駐車場からの動線も悪く、停められる台数も少ない。杖をついて歩く患者の事を考えて欲しい。CTも13時から受付って。救急の場合は？色々な病院に行っているけどワーストNo.1ですね。残念です。ドクターの態度も？古い病院の方が良かった。	ご意見をいただき、ありがとうございます。このたびはご不便をおかけし、申し訳ございません。 背もたれのあるイスが必要な時は、外来スタッフにお声かけください。可能な限り対応させていただきます。 駐車場につきましては、正面玄関で先に患者さんに降車していただく、患者さんのご負担が軽減されるのではと思います。 CTは午前から実施しておりますが、診察や予約状況により、午後になる場合がございます。ただし、緊急時は優先して実施しております。 医師の態度につきましては、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後、指導を徹底してまいります。 (2月4日 回答)

1月23日	いつもお世話になります。先日、会計待ちをしていたら支払窓口から「〇番までお会計が出来ます。支払機にてお支払い下さい」とアナウンスがあり、とても分かりやすく親切な対応に助かりました。ありがとうございました。今後続けてもらえるとうれしいです。	ご丁寧にありがとうございます。 引き続き患者さんが快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。 (1月24日 回答)
1月23日	省力化のための自動化は必要なことと思いますが、自動精算機の操作にとまどっている高齢者が多く見うけられます。他院ではフロアに案内人(職員やボランティア)が配置され、困っている方に手助けをしている方もおられます。こちらにはフロアでフリーに動いておられるような方は見あたりません。人手不足(人員削減)なのか分かりませんが、初めて来る患者には不親切な病院に感じます。	この度はご不便をおかけし申し訳ございません。 現在ボランティアスタッフの配置は行っておりません。お困りごとがございましたら近くのスタッフにお声掛けください。 何卒ご理解の程よろしくお願いいたします。 (1月24日 回答)
1月27日	1/10に植木の剪定作業中に倒れ、救急搬送されました。気づいた時はベットの上で、16日に大腿骨頸部骨折の手術を受け、その後順調に回復し、来週には退院予定です。先生はじめスタッフ皆様の温かい献身的な治療のおかげです。ありがとうございます。 1点だけ改善希望があります。手術前日にシャワー浴をして頂きましたが、移動のストレッチャーの振動が激しく、耐えられない程の苦痛でした。できればストレッチャーの振動を軽減する改善策をほどこしていただきたく、お願いします。	緊急入院され苦痛の強い中、負担をかけてしまったこと誠に申し訳なく思っております。スタッフ全員で共有させていただきました。ストレッチャーはシャワー浴用のためクッションも薄く不快は強いと思われる。マットの追加や移動手段について検討するとともに、振動が極力おさえられるよう注意してまいります。 また、シャワーの時間にあわせた鎮痛剤の使用など医師も含め検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。 そして、医療者への感謝の言葉ありがとうございました。スタッフ一同励みにさせていただきます。 (2月3日 回答)
1月28日	部屋の中から携帯で家族に電話する等、規律が乱れているも、看護師は見ても見ぬふり。どうにかしてほしい。看護師の倫理観の向上を。	このたびは配慮が行き届かず、ご迷惑をおかけしました。快適な療養環境で過ごしていただけるように、電話は所定の場所で使用して頂く事を周知し、ご協力をお願いかけてまいります。お気づきの点がございましたら、病棟スタッフにお声がけください。 ご指摘ありがとうございました。 (2月4日 回答)
1月30日	このセンターにて2度も母が命を救われました。〇〇先生、〇〇先生、HCUナースの方々、〇〇NS様、5CさくらのNSの方々、感謝の気持ちでいっぱいです。家族も本当に心から感謝しております。 弱い者の味方になって下さり、助けて下さり、言葉にないほど感謝しております。	感謝のお言葉ありがとうございます。スタッフ一同、とても励みになります。 今後も患者さんが安心安全に治療が受けられるよう努力してまいります。 (1月30日 回答)

2月3日	化学療法を初めて受ける入院でした。なんとなく不安だったのですが、看護師さんが付き添ってくれていて、とても心強かったです。治療のことやこれからのこと、よくあるケースなど色々話もしてくれて、参考になりました。最後に直接お礼を言いたかったのですが、タイミングを逃してしまいました。本当にありがとうございました。	5Dすみれ病棟です。お褒めの言葉を頂き本当にありがとうございました。嬉しく思います。 ご自宅では沢山想像を膨らませて不安な気持ちがあったかと思います。今後も家での生活やちょっとした変化などお聞きしながら、入院治療が安心してできるよう環境づくりに努めます。これからも日々精進してまいります。5Dすみれ一同 (2月3日 回答)
2月3日	主人がさくらとひまわりの入退院を2度繰り返し、お世話になりました。先生、看護師さん、スタッフの皆様が心を込めて看護して下さいましたことありがたく、感謝申し上げます。	このたびは、温かいお言葉をいただきありがとうございます。 入院中のケアに対し、私たち医療者が少しでもお力になれたのであれば大変嬉しく存じます。今後も患者さんにご家族の方に寄り添った医療と看護を提供できるよう、スタッフ一同努めてまいります。 (2月3日 回答)