

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。

(色付きの行は謝辞)

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
4月20日	洗面手洗いの排水口の黒カビ見るに堪えない。 トイレの照明明るすぎて目がくらむ。40W相当にしてほしい。 部屋の簡易便器の便座がつめたくすわるのに勇気がいる。 心臓モニターのカンカンの音がストレスになる。 絶食の患者の部屋への配膳は配慮がほしい。 ベッドサイドにTVリモコン、スマホ、めがねなど入れるカゴがほしい。 特に一番上につきましては改善される事を切に望みます。 Dr.看護師、スタッフの皆様の対応はすばらしく、快適に過ごせました。	この度はご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 手洗いについては、清掃スタッフの作業の質向上に努めるよう委託業者を指導してまいります。 トイレ照明は安全上の観点などから適切な照度となるよう設置しており、部屋の簡易便器の便座の温度については機能上調整ができませんのでご理解のほどお願い致します。 また、絶食患者さんがおられる部屋で喫食される患者さん向けに別途食事スペースを設けることは難しい状況ですが、空床状況により配慮できる可能性もありますので、お声がけいただけると幸いです。 貴重なご意見に加え、感謝のお言葉をいただきありがとうございます。これからもスタッフ一同、患者さんにご満足いただけるよう努めてまいります。(5月25日 回答)
4月22日	アレルギー内科の〇〇先生 いつも声が小さくて聞こえにくいです。聞きなおすと、すぐにキゲンが悪くなり、もっと声が小さくなる。 意地悪しているのかと思う程声が小さい。 患者にきちんと聞こえるように話しをして欲しい。	この度はご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 今後は、よりわかりやすくお伝えするよう努めてまいります。 もし聞き取りづらい場合は、遠慮なくその旨をお申し出ください。(5月25日 回答)

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
4月22日	<p>本日皮フ科待合で患者さんが「予約は〇時なのに、今はもう〇時45分。常識的にこの病院はおかしい！看護師がちゃんと回していない！外国の看護師はもっとレベルが高い！」と怒鳴っておられました。</p> <p>私自身の意見ですが、私は以前外国で暮らしていましたが、日本の看護師さんのレベルは高いです。決して低くありません。その怒鳴っていた患者さんはマスクもせず、アレルギーの患者さんがおられるかもしれない皮フ科待合でおべんとうを食べていました。</p> <p>患者自身今一度マナーを見直すべきだと思います。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。これまで以上にルール of 周知に努めるとともに、外来エリアなどへの目配せを強化してまいります。(5月1日 回答)</p>
4月24日	<p>今日、子どもをつれて受診した。</p> <p>ココカラファインの建物沿いの駐車エリア(建物の西側)にスーツを着た人達が駐車している。</p> <p>ベビーカーを押している方が遠いところから歩いて来るのを見て気の毒だと感じた。</p> <p>誰のための駐車場なのか、業者には遠くにとめるよう指導すべきだ。</p>	<p>患者さんやご家族等が快適に駐車場をご利用いただけるよう、センターへの納入業者等に対して注意喚起してまいります。(5月13日 回答)</p>
4月27日	<p>4月24日、眼科に電話した。受付の人の対応が悪すぎた。先生もいきなり大きな声で叫んだり、眼科大丈夫かと思った。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。引き続き、接遇の向上に努めてまいります。(5月1日 回答)</p>
4月27日	<p>診察を待つ時間よりも、会計支払いの方が待ち時間が長すぎる。</p>	<p>この度は会計までの待ち時間によりご不便をおかけしお詫び申し上げます。</p> <p>診察後の確認作業や会計に時間を要し、診察待ち以上の負担を感じさせてしまったことを重く受け止めております。</p> <p>会計体制の強化や業務フローの見直しを行い、待ち時間の短縮に努めてまいります。</p> <p>また、当センターでは、患者さんがお持ちのクレジットカードを事前に登録いただくことで、診察後すみやかに帰宅いただけるあと払い決済サービス「Medical Gate」をご利用いただけます。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。(5月12日 回答)</p>

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
4月27日	<p>〇〇医師の執刀で4/21に幽門側胃切除術を受けHCUに入室。2泊した後23日に4Dすみれに移る。</p> <p>HCUで担当看護師の〇〇さんの誘導で22日朝歩行しようとしたところ突然気を失い倒れる事態に。スタッフステーションの数人の方を驚かせ、また補助して頂きベッドに戻る。</p> <p>その後血圧が上がるのを待ち、約2時間後ようやく91になったのを機に歩行開始。この間〇〇さんはつきっきりで血圧測定や体調安定に気遣って頂き、大変お世話になりました。</p> <p>27日、21日に左手首にセットされていた点滴の針付近が血でにじんでいたの、看護師さんが別の位置に刺したが痛かったし、改めて別の箇所へ刺したがダメ。ステーションに戻り△△看護師が位置を探して針をセット。痛みは全くなき一発で点滴成功、さすがと思った。</p> <p>◇◇さんも全身をふいたり、ドレン傷口を何度もガーゼ交換してくれたり、大変よくしてくれました。ありがとうございます。</p>	<p>感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>これからもスタッフ一同、患者さんにご満足いただけるよう努力してまいります。(5月7日 回答)</p>
4月30日	<p>第一駐車場にて、逆走する車を多く見かけます。</p> <p>とても迷惑していますので、なんとかしてください！</p>	<p>安全に駐車場をご利用いただけるよう、逆走車等に対して駐車場警備員から注意を促すなど、適切な管理に努めてまいります。(5月13日 回答)</p>
4月30日	<p>入院患者にはいろいろな人がいる。入院案内パンフには、院内ルールを守る旨明記されているのに、これを守らない人も中にはいる。</p> <p>「禁止」ではなく「遠慮して」ではあるが、例えばPM9:00以降のTV(イヤホン使用なので、まだ許せる)。AM3:00からパソコンのキーボード打音で眠れない。本人は無音との意識かもしれないが、深夜のわずかな物音でも目が覚める当方にとって、キーを打つ繰り返し音は随分イヤ。(ひと晩だけではない)</p> <p>また、生理現象だからしかたがないが、大きなオナラも平気でされる。物を置く音も大きな雑音。人の迷惑を考えない患者へは毅然と対応してほしい。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さんにお守りいただきたいことの啓発に努め、気遣い合いながら良好な療養環境を構築していけるよう努めてまいります。</p> <p>また、必要に応じてスタッフから声掛けを行ってまいります。(5月7日 回答)</p>