

ご意見への回答(R.4.11 月回収分)

いつも貴重なご意見ありがとうございます

ご意見 NO.	ご意見	ご回答
1	<p>食事が夢のようにおいしいです。 看護師さんも皆真摯な対応で感謝にたえません。御礼申し上げます。</p>	<p>食事、看護師について、大変励みになる温かいお言葉をありがとうございます。 今後も患者さんに安心して、快適に入院生活を送って頂けますよう、職員全員で取り組んでまいります。</p>
2	<p>患者の治療のために日夜努力と精励を尽されている病院のスタッフの皆さんには深甚なる感謝の意を表しつつも、次に記す点については是非改善を要望いたしたく本書をしたためました。</p> <p>病院という存在は自身が患者の生殺与奪権を握っているのです、患者が治癒したいと思っている限りは患者は病院の都合に全面的に合わせて行動し、意思決定すべきとお思いになっているのではないのでしょうか。従って、患者を院内で長時間待機させたり、総てを病院の都合に合わせてさせることを全く意に介していないように感じられます。患者は治癒したい一心で来院しているのだから何もかも病院の意向に沿うべきと盲信しているとしたか思えません。これは具体的に何を訴えようとしているのかと言えば、貴院は医療現場と医療事務の連携が甚だ拙劣なため、患者を多くの局面で長時間待たせることが多すぎるのではないだろうかということです。いくら患者が文句を言わない、苦情を言わないにしても、余りにもそれに甘え過ぎているとしたか思えません。これからは病院も少しは患者の都合や利便性に配慮してもらいたいということです。もう少し医療体制と医療事務体制の効率化と良好な連携体制を築き、患者の立場にも配慮していただきたいと思えます。要するに、患者の貴重な時間を余りにも浪費することは極力回避して</p>	<p>この度は大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 待ち時間につきましては、職員全員ができることはないかと日々検討している状況です。 今回、医療現場と医療事務の連携が円滑に行われていないことが、長い待ち時間の原因の一つとのご指摘を頂き、大変ありがとうございます。 今後、院内の連携を改善し、円滑にすることで、少しでも待ち時間の改善に繋がればと思います。また他の原因や方法も含め努力してまいりたいと思えます。 貴重なご意見をありがとうございます。</p>

	<p>いただきたいということです。改善する余地があるならば、是非改善を実行していただきたいと思います。勿論患者は病院のシステム等には門外漢ですから、これは的外れの意見や感想かも知れません。しかし、患者は弱い立場にあるので、なかなかこういう苦情は云い辛いのですが、目安箱制度があるということは、少しはこういう患者の意見をお聞きになるお気持ちがあると拝察いたし、敢えて苦言を呈させていただきました。「いや、当院の現医療体制では最善を尽しているの、これ以上は改善の余地はない」とおっしゃるならば、上記の提言は撤回いたします。貴院の事情に疎い部外者のたわ言と笑殺してください。</p>	
3	<p>初めて来ました。医師をはじめスタッフの方はとても感じが良かったです。ただ、流れがわからず全て終わったあと黄色のファイルを持ったままずっと会計の前で自分の番号が表示されるのを待っていました。1時間以上経過した時、「黄色のファイルをお持ちの方は出して下さい」という声がきこえました。そこで提出しないと会計ができないのかと気づきました。初めての人にはわかるように流れがわかるものが欲しいです。又は診察が終わったあと一言、会計の所に出して下さいと言って欲しいです。</p>	<p>この度は配慮が至らず、ご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。 診療の終了した患者さんに、看護師による会計への説明と、事務員による直接のお声がけを徹底してまいります。また、初めての患者さんでもわかりやすく動けるような対策を検討致します。なお、今後も会計につきましては20分以上お待ちいただくようなことがございましたら、お近くのスタッフまでお声がけください。患者さんにわかりやすいように、現在の掲示に加え、モニターでのご案内も検討させて頂きたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございます。</p>
4	<p>塩分が多いと思います。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 塩分量につきましては、医師の指示に基づいて調理させて頂いております。塩分が多いとお感じになる時は、看護師を通して栄養士にご相談下さいますようお願いいたします。</p>
5	<p>入院セットレンタルについて、肌着(前開き)を利用しましたが、首元のタグが皮フに刺さって痛い時があります。改善をお願いします。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 セットレンタルの委託会社に確認させて頂きましたところ、今後改善に向けて検討させて頂きますとのことでした。 現状につきましては、タブに柔らかいテープを貼って保護することや、寒さや体の状態に問題なければ、ご利用をタブのないタンクトップへ変更して頂くことも可能です。看護師</p>

		の方へご相談頂きますようお願い申し上げます。
6	メニューにさつまいもを使った献立があったらうれしいです。	貴重なご意見をありがとうございます。季節の食材が入り、おいしいと満足して頂けるお食事の提供に努めてまいります。
7	親切です	大変励みになる温かいお言葉をありがとうございます。今後も、患者さんに満足して頂けるよう努力してまいります。
8	並んで会計を済まそうとしたら、準備があるからとラミされた番号札を渡された。呼ばれたら会計待ちの最後に並び直せと言われた。先に待ってたのだから出来た時点で会計してもらいたい。その前の人は呼ばれていたの。	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。通常であれば、お待たせしないよう準備が出来た時点でお呼び出しをして対応するところでございます。しかし、スタッフの統一した対応ができていなかったため、改めてスタッフの教育・指導を行い接遇改善に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございます。
9	電話ルームのドアが車イス使用者には使いづらい。部屋が狭い為、少なくともスライド式の方が良いと思います。	貴重なご意見をありがとうございます。ドアを交換することが困難なため、必要時はいつでも看護師や看護補助者等にお声がけ頂きますようお願い致します。こちらで、ご不便がないよう配慮させて頂きたいと思っております。
10	最近の食事はひどい。魚はパサパサおまけに冷凍やけをおこしてください。よせどうぶ？手作なら時間がかかっているわりにまずい。毎日カップラーメンか？インスタントのカレーのほうがよっぽどうまい。キャベツともやしとハムの野菜いためのでいいので毎日だしてくれ！かわいた鳥肉ならいらぬ。冷凍の魚ならかたくりであげてあまからく煮てだした方がいい。高い物でなくてもうまいと思うものを出してくれ！本当にまずい！	ご満足頂けるお食事の提供ができず、大変申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め患者さんにおいしいと感じていただける病院食となるよう引き続き改善に取り組んでまいります。貴重なご意見をありがとうございます。

11	<p>入院しても2週間。看護師・理学療法士共に手術部位には注意をしてよく声をかけてくれます。しかし手術以外の所には無関心のように思います。ベッド上の生活で機能低下は確実です。低下防止・向上にも注意を向けてほしいです。どんなことをすればいいのか具体的に教えてほしいです。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。理学療法士と連携して病棟でできる床上市リハビリの指導を看護師も一緒に行っていく事がADL低下の防止になると思います。床上市リハビリの指導は行っているのですが、今以上に患者の個別性に配慮したりリハビリ介入を行ってまいります。</p>
12	<p>入院患者にとってはお布団が重いと思います。窓際はすこし寒さも感じます。(お布団1枚おかりしました)その他スタッフの方は皆優しい方ばかりで入院中安心できます。</p>	<p>スタッフに大変励みになる温かいお言葉をありがとうございます。 お布団につきましては、2枚の使用により、重くなってしまいかもかもしれません。大変申し訳ございません。1枚でも寒くないよう、お部屋の暖房等に配慮させて頂きたいと思えます。 貴重なご意見をありがとうございます。</p>
13	<p>3週間お世話になりました。A先生のお話に安心しとても助かりました。手術の時は付添がいなかったため看護師さんには勇気をもらい、いろいろな方に助けいただきました。リハビリではBさんが親身になった体をほぐして下さり真面目あたたかさが伝わってきました。本当にありがとうございます。</p>	<p>スタッフに大変励みになる温かいお言葉をありがとうございます。 これからも、患者さん安心して入院生活を送れるよう努力してまいります。</p>
14	<p>いつも同じような味付け品物がぐちゃぐちゃで見た目もまずそう変化のない食事です。やっぱり、せめて一日1回でも心をいやされるような物にしてほしい。 中にはツンツンして話しもろくにしない方がいる。寂しい時にはガッカリしてしまう。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 ご指摘いただいたお食事の種類が分からないのですが、治療食の中には食塩制限やたんぱく質制限、脂質制限などがあり、中には味が薄く感じられるお料理もあると思えます。ご意見を真摯に受け止め、盛り付けの改善や、おいしいと感じていただける病院食となるよう引き続き改善に取り組んでまいります。 また、スタッフの対応につきまして、不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。患者さんに寄り添った温かい対応が提供できるように、スタッフ全員で努力してまいります。</p>

15	<p>3週間大変お世話になりました。看護師さんスタッフの方々、対応もよく入院生活困る事もなく過ごす事が出来ました。師長さんには個室へ移動したいというわがままも聞いていただき本当にありがとうございました。みなさん身体に気を付けて頑張ってくださいネ。本当にありがとうございました。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉と、身体を気遣うお言葉をありがとうございます。今後も、患者さんに満足して入院生活を送って頂けますよう努力してまいります。</p>
16	<p>個室に入院しています。大変キレイな部屋で掃除もゆき届き満足しています。ただ1つ、窓側の1人用ソファで小物を置く場所が無いのでこまります。飲み物やテレビのリモコン、スマホなど置く場所が無く不便です。小さなテーブル1つあれば良いと思いますが。</p>	<p>ご不便をおかけいたしまして大変申し訳ございません。 個室のテーブルですが、転倒予防等の観点から設置をしていない現状です。小さな物に関しては床頭台をご活用いただいております。今後も患者さんの安心・快適な入院生活ができるように、いただいたご意見を参考に検討をさせていただきます。 貴重なご意見をありがとうございます。</p>
17	<p>個室入院ですが、洗面器(部屋中の)のまわりにタオルをかける場所、バーがあると良いと思います。ふくの不便なので水処理とか見た目、掃除がたいへんかもしれません。</p>	<p>ご不便をおかけいたしまして大変申し訳ございません。 タオルかけですが、バーに掴って折れてしまうことによる転倒事故防止のため当院では設置をしておりません。 ご不便をおかけいたしますが、ご理解・ご協力の程お願い申し上げます。</p>
18	<p>過日診察に当院に来て診察を受けましたが、体の痛み、結果、なおりませんと言われた。どうして直らないのか説明がない。後で開業に行きなさいといわれた。</p>	<p>この度は不快な思いや、辛いお気持ちにさせてしまい大変申し訳ございません。 疾患名や治療経過が不明ではありますが、患者さんの症状についての丁寧な説明や、治療、対応が提供できますよう改善してまいります。また、このような場合には、患者サポート窓口にお声かけ頂きますよう、お願い致します。 貴重なご意見をありがとうございます。</p>
19	<p>5F 職員一同様へ 長い間お世話になりましたがやっと退院することが出来ました。入院していると自分で悪い方へ考えてしまいます。そして時間が長く長く続き、不安な時もナースコールをおすとすぐとんで来てくれたり話をしんみに聞いてくれました。リハビリに行く時、何げなく声をかけてくれたり、ひまな時間に話をきいてくれたり本当に皆様にはいやされました。いつもやさしいことばでしんけんいき</p>	<p>職員に大変励みになる温かいお言葉と、身体を気遣うお言葉をありがとうございます。今後も、患者さんに寄り添い、安心して入院生活を送って頂けるよう、努力してまいります。</p>

いてくれたり、私は5F に入院出来てよかったです。1人1人のやさしさに感謝とお礼を申し上げます。本当にありがとうございました。リハビリの A さんにも良くしていただきありがとうございますとおつたえ下さい。私の大好きな5Fの皆様にありがとうございますとお伝え下さい。

補助さん全員の方へ

食事が来るとフタをあけたりサラダにドレッシングをかけてくれたり、ミカンの時は皮をむいてくれたり、自分の出来ない事をしてくれたのでとても幸せでした。本当に心づかいにかんしゃするばかりです。皆様本当にありがとうございました。コロナに気をつけてこれからも頑張ってください。

A 先生本当にありがとうございました。先生にはただ感謝です。本当に命を助けていただきありがとうございます！！ございました。