

# 患者様からのご意見と回答(令和6年12月)

No	ご意見	対応
1	<p>タバコを吸っています 吸いおわったら病院の地下のスロープや奥の方へ入っていきます 明らかにドクター、制服の人もいます 正式な場所ですか？</p>	<p>ご不快な思いをさせて申し訳ございません。 当センターでは健康増進法に基づき敷地内全面禁煙を実施しています。また、当院として敷地内外で指定した喫煙場所はございません。 職員の喫煙マナーについては、敷地内での喫煙行為の禁止はもちろん、敷地外で喫煙する場合でも、他の方への受動喫煙にならないように周囲への配慮やたばこの吸い殻のポイ捨て禁止について、職員へ再度周知することにより徹底してまいります。</p>
2	<p>少しの間入院しました。お世話になりました。 今まで何度か別の病院に入院しましたが、そのたびに看護師さんの言葉遣いが気になっていました。私のような30代にならまだしも、50代、60代の方にもタメ口で話している人が多く、すごく失礼だなと思うことがありました。 何か「お願いしやすいから、わざと敬語を使わない」ということらしいですが、どうも自分の中でモヤっとする感じがありました。 一方、ココの病棟は、きちんと丁寧な言葉で対応され、なおかつ上手に言葉をくずすところはくずして距離のとり方がとても気持よかったです。 数日間でしたが、何も気をつかわずにすごせました。 ありがとうございました。</p>	<p>職員の接遇に関しましては、当部署も力を入れて取り組んでいる課題です。 このようなポジティブなご意見をいただけて、とても励みになりました。スタッフと共有し、今後も前向きに取り組んでいきたいと思っております。ありがとうございました。</p>
3	<p>私は日頃、〇〇の〇〇先生に大変お世話になっております〇才の〇〇市民です。7年前より貴病院の〇〇で〇〇の診察や経過観察 又、二度の〇〇を受け元気に現在を過ごしております。その間に接していただきました先生、看ご師さん、技師の皆様は全ての方が老人に親切で 又、親身になって下さり、本当にありがたく感謝しておりました。 今回〇/〇の件ですが、当日主人が〇〇手術の6ヶ月健診前のCT検査があり、そのつきそいで私も病院におりましたが、私も当日より前回〇〇を受け治っておりました〇〇が80日振りに起きたので、次の〇〇先生の診察日迄1ヶ月程日にちがありましたので、主人がCT検査を受けている間に我ままだとは思いましたが、2階の〇〇の受付の所にいき、"次回の診察日迄、今いただいているお薬を追加して服用してもいいか？"おたずねしようと、その旨をお話ししましたら、「〇〇先生は今日はお帰りになられたが、1階の救急外来で〇〇先生がおられるので明日は土曜日なので診察を受けられますか？」と、とても親切に云っていただき、1階の救急外来まで連れて行って下さいました。外来では〇〇先生が、あれよあれよという間に〇〇をおこなって下さり、皆様方のお陰で、CT検査のすんだ主人共々、老夫婦が元気で帰路に着くことが出来ました。帰りのタクシーの中で、貴病院の先生方、看ご師さん、採血をして下さった方、栄養指導の方(〇〇さん?)どなたも老いの身を労って下さり、夫婦で感謝しました。 今回、このような投稿用紙があることを初めてしりまして、日頃思っている感謝の気持ちを書かしてもらいました。〇〇市民でよかったと思っております。 地下への車の誘導をして下さる方も大変親切な人ばかりです。</p>	<p>■回答1 この度は大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。 今後も患者様に寄り添った医療を心がけて参ります。</p> <p>■回答2 心温まるお言葉、ありがとうございます。 私たちは何も特別なことをしたわけではなく、医療従事者として、少しでも患者様のお力になれることを使命として頑張っています。 お力になって私たちも大変うれしく思います。 患者様がお元氣になってご自宅でゆっくりと安心して過ごせることが私たちの希望でもあります。 お困りごとがありましたら、まず相談してください。一緒に考えて良い案を見つけて共に頑張りましょう。 本当に温かいお言葉、ありがとうございました。</p> <p>■回答3 ご主人様の栄養指導について、この度は温かいお言葉を頂戴し、ありがとうございます。 当院では体重減少のリスクの高い手術を受けられた患者さんに対する栄養指導・栄養相談を積極的におこなっております。 退院後の奥様の手厚いサポートによって、ご主人様も良い栄養状態を維持されているかと思っておりますが、今後も何かご不安なことがありましたら、お気軽にご相談ください。</p>

No	ご意見	対応
4	<p>〇〇で受診しました。 採血を受けましたが何のためという説明がなかったり、耳が全くきこえないというしんだんなのに、診察の声が小さい。 旦那をつきそいたのんで一緒に診察を受けてもらったら、人が変わったかのように大きい声ではなすので、だんそんじょひかと思いました。 通院中、〇〇先生と会いたくなくて何度も心折れました。 また、土日もてんてきということではいっばんびようとうでてんてきでしたが、看ごさんがた、声をかけてもムシ。忙しいのは分かるけど対応が悪い。</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。 患者様やご家族様に寄り添った接遇を心がけ、安心して満足のいく医療・患者サービスの提供ができるよう努めてまいります。</p>
5	<p>受付してもらおうと思い受付前で予約票を出そうと思ったら携帯をみていたのか対応してもらえなくてこちらから声をかけました。 業務中に携帯を見るなんてこの科の上司の指導はどうなっているのでしょうか？ とても不愉快でした。</p>	<p>職員の接遇に関して貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。また、放射線受付での不快な態度について、改めましてお詫び申し上げます。 職員には、勤務時間内の携帯電話の使用は禁じておりますが、周知徹底が出来ておりませんでした。 改めて、職員に通達するとともに、今一度、より良い患者サービスの提供ができるよう取り組んでまいります。ご指摘、ありがとうございました。</p>
6	<p>他の病院にくらべて、ご飯がとても質素すぎる。おはしなどのカトラリーもなく、入院のサービスが悪めな気がする。カトラリーは用意してほしい。 又、入浴等、案内があまりなく、聞かないとわからない。全体的に質が低いとかんじました。</p>	<p>■回答1 この度はご意見をいただきありがとうございます。 食事に関してですが、食材費が高騰する中、病院食も限られた費用で安全にお食事が提供できるように日々尽力しております。全員対象ではございませんが、常食では夕食の選択メニューや有料選択メニューなどサービスの充実にも取り組んでおります。可能な範囲内ではございますが、喜んでお食事していただけるように尽力して参りますので、今後ともどうぞよろしくお願い致します。 また、カトラリーに関してですが、SDGs、コスト面等の費用対効果という理由から当院では持参箸とさせていただいております。緊急入院などすぐにご用意ができない場合は、簡易ではありますが病院のものを用意させていただいております。お気軽にお声がけください。ご不便をおかけして申し訳ございませんが、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。</p> <p>■回答2 この度はご不便をおかけしまして申し訳ございません。 患者様に寄り添ったサービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めて参ります。</p>