

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

予約センターに電話が繋がらない為、困ります。絶対困ります。

当院からのお返事

この度はご不便・ご不安な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。関係者の間で情報共有させていただきます。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

この度はお陰様で全て予定通りに退院する日を迎えることが出来ました。入院前は混沌とした気持ちでしたが、今心身共にすっきりとした気持ちです。〇〇先生の人間性とプロ意識の高さと共に、手術前に涙する私に優しい眼差しで手を差し伸べてくれた先生や看護師さん、病棟で自分事のように私の体調を診てくれた看護師さん、沢山の方の“寄り添う”気持ちのお蔭です。

心からありがとうございました。皆様の健康と益々のご活躍を祈念しております。

当院からのお返事

お褒めの言葉をいただき大変恐縮です。今後も患者さんの役に立つべく、より一層精進して医療レベルの向上に努めてまいります。（産婦人科）

この度は嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。

今後も医師と連携し、寄り添う気持ちを大切にしながらより良い看護が提供できるよう、精進させていただきます。（看護部）

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

〇〇科へ受診するべきか、問合せをしたいのに外来が全く繋がらず、症状もある為、不安でありませんでした。

何回も掛け直したがアナウンスも流れず、繋がらないことはどうかと思います。

今日だけのことではない為、改善していただけたらと思います。

当院からのお返事

この度はご不便・ご不安な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。関係者の間で情報共有させていただきます。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

〇〇科、フルネームで呼ぶのやめてください。

当院からのお返事

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。病院の方針として外来等で診察室にお呼びする場合は、原則受診番号を使うなど個人のプライバシーに配慮しておりますが、患者誤認防止のため、必要に応じてお名前で呼び込みさせていただく場合がございます。お名前での呼び込みをご希望されない場合には、予め受診される診療科受付にお申し出いただきますと幸いです。お申し出いただきました患者さんのご要望は全科で情報を共有し対応させていただきますので、ご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

本日採血室の担当、〇〇さんはとても丁寧にして下さってありがとうございます。

当院からのお返事

感謝のお言葉有り難うございます。とても励みになります。
今後も研鑽を重ね、全ての患者さんにご満足いただけるよう励んでまいります。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

先日見舞いに来た家族からの話ですが、エレベーターの中での耳にした会話が、「出てってください、とはないだろう！！」「せめてお帰り下さいだろう！！」というものだったそうです。〇〇の階でのことだと思います。ここと同じ病院のこととは思えませんでした。この階の方は皆さん丁寧な言葉を身につけていらっしゃると思います。

当院からのお返事

貴重なご意見をありがとうございます。院内のルールに対しご希望に添えない場合や、ご理解ご協力をいただかなければならない場面はあるかと思いますが、その際にも適切な表現や姿勢にてお伝えすることが必要かと存じます。接遇の向上に努めてまいります。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

14:00から面会等でエレベーターが1台しか動いてない時がある。
普通だと2台稼働。動きが遅く、面会人が長蛇の列。
何とかならないでしょうか。

当院からのお返事

この度はご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。現在復旧に向けてメーカー・保守業者と調整しており6月中に対応予定としております。大変ご迷惑をおかけしてしまっていることにつきまして、重ねてお詫び申し上げます。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

1泊2日の入院、先生はじめ皆様方の優しい中での手術。何の心配もなく無事終わり、これからの1日1日が楽しみです。お礼を申し上げます。

お食事ですが、いただいた昼食、夕食、朝食。どれ一つ取りましても手をかけ、心のこもった食事でもう少し入院し食事をしたい気持ちです。ありがとうございました。

当院からのお返事

この度は嬉しいお言葉をありがとうございます。今後も患者さんにとって安心して入院生活を送っていただけるよう努めてまいります。

お食事についてご満足いただけたら大変嬉しく存じます。今後も喜んで頂けるお食事のご提供に努力して参ります。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

何度呼んでも来ない。放置状態。30分待つのは当たり前。

Nステーションに更に声掛けしても苦笑いでお待ちくださいとか。

その日の担当じゃないとできない？

Nステーションで、PCの前で苦笑いされ、動かないことに怒りさえ覚える。

当院からのお返事

この度は大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

担当看護師でないとわからないこともありますが、患者さんのナースコールをするときや看護師に声をかけるときの気持ちを考え、迅速な対応ができるように指導していきます。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

呼んでも待つ時間が長過ぎる。ナース 1 人当たりの受け持つ人数多過ぎる??
放置されたように感じる。白衣の若い人はバタバタ忙しそう。ブルーの服の方は上の方??てんてこ舞いしているならフォローに入ることはできないのか??

当院からのお返事

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

看護補助者と業務分担しております。今後も看護補助者との業務分担を検討しながら、患者さんからのナースコールに対応できるようしてまいります。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

エレベーターをいい加減何とかしてください。

当院からのお返事

この度はご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。現在復旧に向けてメーカー・保守業者と調整しており6月中に対応予定としております。大変ご迷惑をおかけしてしまっていることにつきまして、重ねてお詫び申し上げます。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

この病院をみんなにお勧めしたいです！医師はもちろんのこと、事務スタッフやナース達もテキパキと動き、応対も気持ちが良い。MRIにしろCTにしろ、血液検査の採血にしろ、検査技師の方達が皆本当に優秀な上に気遣いもでき、いつでもほとんど待つことなくちゃちゃっとそれでいて、気持ち良く検査を受けられています。どうぞこれからも変わらずにいてください。

当院からのお返事

感謝のお言葉有り難うございます。

常に良い評価をいただけるよう研鑽を重ねてまいります。（検査部門）

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。日々の取り組みが患者さんに伝わっていることを大変嬉しく思います。「気持ちよく検査を受けられている」とのお言葉は、私たちにとって何よりの励みです。今後も皆様に安心してご来院いただけるよう、チーム一丸となって丁寧で迅速な対応を心がけてまいります。（放射線診療部門）

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

エレベーターの運行をもっとスムーズにしてほしいです。
一週間近く通っていますが改善されてないようです。
一刻も早い改善を望みます。

当院からのお返事

この度はご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。現在復旧に向けてメーカー・保守業者と調整しており6月中に対応予定としております。大変ご迷惑をおかけしてしまっていることにつきまして、重ねてお詫び申し上げます。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

会計に時間がかかり過ぎる。うんざりした。50分待った。2ヵ月に1度検査来院するが、その間にしくみが変わっており、特定医療費受給者証のある場合、番号とともにこの受給者証を持ってきてくれるはずが来なく（おそく）会計機をして受給者証受け取らず帰るところだった。お客様忘れてますよ？みたいに後ろから渡されあきれ顔されこっちがあきれた。改善して下さい。

当院からのお返事

この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。会計手順の変更につきましてご迷惑をお掛けいたしました。今後は分かりやすくご案内ができるよう心がけていたします。また、会計の待ち時間が長くなってしまい深くお詫び申し上げます。現在も待ち時間の要因を分析して改善の為に取り組んでおります。今後も引き続き分析、改善に務めてまいります。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

マスクをしない人がいるが、看護師は注意しない。为什么呢か。

当院からのお返事

この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

院内ではマスク着用が求められておりますが、看護師が注意しなかったことについて、対応が不十分であったこととお詫び申し上げます。

看護師から注意できるよう指導してまいります。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

明日退院いたします。22年12月に3Wこの病棟同じ病室に入院した時のつらい経験から、二度と入院したくないと思った〇〇でしたが、びっくりする様変わりでした。寄り添う姿勢、丁寧な声掛け、看て護るプロ集団が仕事していると思いました。師長さんはじめスタッフの皆様に感謝しています。

当院からのお返事

この度は嬉しいお言葉をありがとうございます。
様々な制限のある入院生活の中で、診療科と良好なコミュニケーションが図れたことも患者さんの安心やお心に寄り添うケアに繋がったのだと思います。今後もより良いケアができるように精進いたします。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

ここの病院のご飯は硬い。前々から看護師に訴えている患者も見たことがある。こんなご飯を街の飲食店で出されたら客は来なくなる。
改善してもらいたい。

当院からのお返事

不快な想いを与えてしまいましたこと深くお詫び申し上げます。
米飯の炊き上がりが適正か毎食の検食を踏まえ確認してまいります。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

食前に服用する薬なのに8割がた食事前に持ってきてくれない。
ひどい時は食事中や食事が終わる頃に持ってくる。意味がないと思う。

当院からのお返事

食前薬の配薬が遅くなり、申し訳ありませんでした。
医師の指示通り服用できるよう、配薬のタイミングについて指導を徹底致しました。
この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

本日、〇〇に入院して来た患者のメールか何かの着信音がうるさい。

当院からのお返事

この度は大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

着信音につきましては、消音設定を徹底していただくように患者さんに説明してまいります。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

2月17日から〇階〇病棟でお世話になりました。〇〇の家族の者です。入院中、〇〇先生や看護師の皆さんには本当に良くしていただきました。〇〇先生の分かりやすい病気の説明や看護師さんの優しい対応に感謝の気持ちでいっぱいです。沢山の患者さんがいるのにいつも笑顔で対応してもらい元気ももらいました。母もこの病院に診てもらったことをよかったと言っていました。毎日忙しいとは思いますが、お身体に気をつけて頑張ってください。本当に本当にありがとうございました。

当院からのお返事

この度は嬉しいお言葉をありがとうございました。

医師の説明や看護師の対応から、当院を選んでよかったと思っていただけたことは、非常に光栄です。今後も患者さんに寄り添い、よい看護ができるよう精進いたします。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

自動ドアのガラスがとても汚い。

当院からのお返事

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

4月13日に自動ドアガラスの清掃を実施いたしました。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

東館の清掃員を辞めさせないでください。素晴らしい人です！

当院からのお返事

感謝のご意見ありがとうございます。

今後も適切な清掃業務を心掛けてまいります。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

当日具合が悪くて予約をキャンセルしたら次に診てもらった時に、
今度キャンセルしたらこちらでは「診られません」と言われた。
この病院ではそういうルールですか？

当院からのお返事

この度はご体調がすぐれない中で、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。
どのような状況や背景からそのような発言がされたのか、定かではございませんが、ご都合によつては予約をキャンセルされることは起こりうるかと思います。
一方で、診察日が延期となることで診療内容に影響が出ることもあるかと思いますので、
もしキャンセルされる場合には事前にご連絡いただき診療科とご調整いただけますと幸いです。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

予約センターの電話が繋がらなくて困る。

当院からのお返事

この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。
関係者の間で情報共有させていただきます。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

総合受付の皆様、そして受診相談の〇〇様、この度は大変親切に対応して頂きありがとうございました。
外国出張より帰ってきた夫が体調をくずし、数日たってもなかなか回復せず、どうしたらよいかと大変こまっていた。そんな折、医療センター〇〇様に相談する機会があり、おかげ様で入院治療する事ができました。
そして無事良くなり退院する事ができました。この度は本当に皆様に助けて頂き、心より感謝しています。
総合受付の皆様のご親切な対応にも感謝しています。ありがとうございました。〇〇

当院からのお返事

この度は嬉しいお言葉ありがとうございます。今後も入院前からこの病院なら安心して治療できると思っていただけるよう対応させていただきます。（看護部）
この度は温かいお言葉をありがとうございました。これからも患者さんやご家族が安心して受診できますよう努めてまいります。（患者相談）

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

手術のあと一晩だけ〇〇に入りましたが地獄でした。事前に持病について伝えてありましたが、それが全く伝わっていませんでした。病衣の結び目、ボタン、機器のコードがカラダに当たって痛いと訴えても、すぐには直してもらえない。うがいのときは、ガーグルベースンをきちんとあててくれないので、吐いた水で髪やえり元がぬれて、気持ちわるくなる。体交をお願いしたら、乱暴に引っぱるなど。NSコールしても30分来てもらえないこともありました。二度と〇〇には入りたくありません。パンフレットやカベに貼ってある看護部理念は個々に周知されているのでしょうか。人として扱われていなかったように感じました。

当院からのお返事

この度は大変ご不快な思いをおかけしてしまい申し訳ございませんでした。スタッフへの指導を徹底し、患者さんやご家族の方々に安心して療養生活を送っていただけるよう努めてまいります。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

- ・採血の時、アルコール綿を、机の上・止血バンド？の上など、共用場所に置かれたものを、最後（採血後の消毒）に再び使用することは抵抗があります。患者の腕の上などに置くなど改善してほしい。
- ・採尿室にも「音いれさん」（音楽）を設置して下さい。
- ・トイレの水が熱すぎます。（ゆっくり手洗いできません。）
- ・トイレットペーパーを厚地にして下さい。（すぐ切れてゴミがでます。）

当院からのお返事

ご意見いただきありがとうございます。アルコール綿が机の上などの共用場所に接した場合、新しいアルコール綿を用いて穿刺部分を押さえるように指導しています。通常は開封後のアルコール綿は外装内側に置くことが多いと思いますが、今回のご意見から指導が徹底されていないことが判明しましたので、改めて指導いたします。（検査部門）

トイレ及び採尿室のご利用にあたりご不便をおかけしており大変恐れ入ります。

採尿室の設備について、衛生上の対策を踏まえて検討いたします。トイレの給水温度については随時調整をいたします。

トイレットペーパーについては詰まり防止および環境負荷の削減を考慮し選定しております。ご理解をいただけますと幸いです。

（管財）

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

失礼ですが、ぼけていて夜中じゅう叫んでいる人と、大きないびきをかく人と同じ部屋でした。朝まわってくる看護師さんが、その人たちに「ねむれましたか？」と聞くのに、わたしには聞かないのはなぜだったのでしょうか。体調がすぐれず、休みたいのに昼間は部屋で一時間以上大声で面会する人も放置。そのことを伝えると有料個室をすすめられました。ルールを守っている側がなぜ？守れず迷惑をかける人が入ればいいのかでは。

当院からのお返事

ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。入院している患者さんが療養生活が送れるよう入院ベッド等調整してまいります。面会のルールにつきましては、全ての患者・ご家族の方が守っていただけますよう、注意してまいりたいと思います。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

ナースの対応に個人差がありすぎて、その日の担当さんによって快適に過ごせるか、どんよりした1日になるか、雲泥の差でした。

当院からのお返事

ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。

どの看護師が受け持っても同じ看護を提供できるよう、指導してまいります。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

感謝の気持ちを伝えたいです。4/4に外科手術を受けるため、3/17に貯血を行いました。
貯血室の女性のスタッフの方が本当に素敵でした。痛みでつらい日々で気持ちが落ち込んでいましたが、「手術がんばって。痛みがラクになったらまたいろいろ楽しめるから」と応援して頂きました。とても明るくて元気を分けてもらいましたし、勇気ができました。本当にありがとう。

当院からのお返事

この度は嬉しいお言葉ありがとうございました。
少しでも、患者さんが安心して入院生活が送れるよう、小さなことにも気がつき、言葉かけできればと思います。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

地域病院から紹介されてこちらの病院に来ましたが、気持ちがさまざまに揺れ動く中、がん看護師さんに外来時にととてもとてもお世話になりました。どう言葉にしたらいいか、伝えて良いことかどうかが頭が混乱して何度も通院が嫌になったのですが、診察時に何気なく静かに同席して話をずっと聞いてくださっていたり、診察室から出てから「先生のお話で分からなかったことはないですか？」という細かい一つ一つの事が大きく困った時の支えとなりました。先生方が説明の時に紙に書いたり印刷したものを渡してくださる事がとても有り難かったです。その時その場では判ったつもりでも、帰宅したり後から「そういえば言われたっけ？」と思ったり勘違いしていたりを何度も読んで気付けます。電話で看護師さんとの予約が取れたこともとても有難かったです。本当にいい医療の提供をしていただけたと感謝の気持ちでいっぱいです。

当院からのお返事

この度はご意見をいただきましてありがとうございました。診療は医師だけでは行えず、看護師さんの力もとても重要だと考えており、そういう点で私たちが目指すよいチームワークに対してご評価をいただけたのではないかと思います。このようなご意見は私たちにとってとても励みになります。これからも皆様にこのように思っていただけのような医療を提供していきたいと思えます。（診療科）

この度は嬉しいお言葉ありがとうございました。少しでも、患者さんが安心して入院生活が送れるよう、小さなことにも気がつき、言葉かけできればと思えます。（看護部）

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

拝啓

四月に入り、本格的な「春の到来」を迎え、何をするにも最適な気候になって来ました。初めて御手紙をお出する無礼をお赦し下さい。

先月22日から26日迄お世話になりました〇〇と申します。入院中は医師の方、看護職員様到大変御迷惑をお掛けしました事をお詫びします。主治医の〇〇先生はとても優しい先生でしたので、安心して治療を受けさせて頂きました。看護師さんとても親身になって頂きましたので、とても感謝しています。命に関わる様な病気でしたので、覚悟はしていたのですが、万全の医療技術に救われた気持ちです。完全な回復にはまだ時間を要すると思いますが、今後共アドバイスを頂きたいと思います。今月22日に外来にて来院させて頂きますので、宜敷くお願いします。それでは徐々に暖かくなって行きますので、体調に注意され、御元気に医療の発展に貢献して頂く事をお祈りしています。「乱筆」「乱文」になりました事を心からお詫び致します。〇〇 敬具

当院からのお返事

この度はあたたかいお言葉、お手紙をいただき、誠にありがとうございます。

スタッフ一同、励みになります。

今後もより良い医療、ケアが提供できるよう精進いたします。

一日も早くご回復されますようお祈りしております。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

2/13（木）に地元クリニック紹介で初診、検査で重病がわかり、即入院となりました。安静必須な重症で、HCU病棟でした。突然の入院に動揺困惑しましたが、看護師〇〇様は必要なものを適正適切に選び教えてくださいました。身動きできない私に代わり、売店で購入までして来てくださったこと、感謝のひと言です。

当院からのお返事

この度は嬉しいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。
急な入院で心の準備もできないまま、安静が必要となり、大変不安に感じていたのではないかと思います。お身体ご自愛ください。

みなさまからのご意見

3月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

新規外来で受診し、重病の判明で即入院と言われ困惑しました。後日手術を経て順調に回復しているのは、医師看護師の方々を始め、多くの職員皆様のご対応、ご支援のお陰です。リハビリ継続で転院しますが、謹んで感謝いたします。右腕がまだ不自由で、特に書く動作はとても時間かかり、簡単に失礼します。

当院からのお返事

このたびは暖かいお言葉をいただき、ありがとうございました。
順調に回復している姿を拝見することができ、私たちも大変嬉しく思っております。これからもいただいたお言葉を励みに精進してまいります。
お身体ご自愛ください。