

皆様からのご意見にお答えします。(令和3年7月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	薬を取りに来たのにインターホンを待っていてなかなか来ない。	大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。薬剤科は地下1階にあり、患者様がインターホンを鳴らすと、薬剤科職員がエレベーターで1階に移動する運用としております。ただし、エレベーター繁忙時などのタイミングでは、職員が階段（迂回することになるため非常に遠いです）でお伺いするため、患者様にお待ちいただくことがあります。大変恐縮ですが、ご理解の程よろしくお願いたします。	薬剤科	意見 要望
2	駐車場、玄関前に裏から入れるようにして下さい。	ご意見ありがとうございます。 裏（区道側）からの車両の出入りは、緊急時のみとさせていただきますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。	総務課	意見 要望
3	救急夜担当受付のスタッフがすごく感じが悪かった。返事もしない！！謝りもしない。こちらの病院 皆さんすごく良かったのに残念です。一番感じ悪い人になってしまいました。	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。 対象部署には厳重注意及び指導をいたしました。今後、患者様に対しご不快な思いをさせぬよう指導してまいります。	救急外来 医療サービス 推進課	意見 要望
4	以前（2019年5月）母が入院した際、仕事帰りに様子を見に来ていたが、ちょうど病棟の若い女性看護師が採血をしている所だったため、病室のベッドを囲うカーテンの外で待っていた。いつまでたっても終わらないので中をのぞくと母の腕に何度も針を刺した跡があり、そのそばで看護師が「血が止まらない、やばーい」を繰り返していた。母も起きていたし、私も見ているのに何という態度なのか腹立たしくて今でも不愉快。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。何度も針を刺される患者様のお気持ちを考えたら、そのような発言・態度は許されません。当該職員を限定することは困難であったため、病棟のすべての看護師にいただいたご意見を周知し、自分のこととして考え、内省を促しました。患者様の心身の痛みに寄り添う看護師として、接遇を改めるだけでなく、各自の看護観と向き合い、このようなことが二度と起こらないように、謙虚に、対応力とサービス向上に努めます。	看護部	意見 要望
5	2階のレストラン。味付けが濃い。病気の高齢者向きとは思えない。せっかくですから栄養指導の先生にチェックしてもらってより良い食事を提供してもらいたいです。すべてのメニューにそういう気配りを求めます。	ご意見ありがとうございます。 味の濃さなどのご要望につきましては、個別に対応させていただくことも可能ですのでお気軽にスタッフまでお申し付けください。	総務課	意見 要望
6	テレビ放送でセンター医師が名医として出演され、耳たぶにシワがあるのは動脈硬化の証拠と言われ心配になり受診・検査したところ異常なでした。適当な事言わないでください。全国民が視聴しているのです。私の他にも心配して受診した人がいます。	ご意見をいただきありがとうございます。 耳たぶのシワと動脈硬化の関係性につきましては、国内外でも論文等が発表されております。一方で、統計上で関係性がある場合でも、必ずしもすべての方の検査結果が異常となる訳ではありません。今後も体調にご不安がありましたら、センター各科の外来やかかりつけ医へご受診ください。	循環器内科	意見 要望
7	救急外来でお世話になりました。とても丁寧な対応で感謝しています。ありがとうございます。	この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 いただいたお言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指してスタッフ一同努めてまいります。	救急外来	感謝
8	お医者さんも看護師さんもとても親切でやさしくて素晴らしいかったです。ごはんも美味しくて大変満足です。	この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 いただいたお言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指してスタッフ一同努めてまいります。	7階東病棟 栄養科	感謝



皆様からお寄せいただきましたご意見は、病院サービスや運営改善のための貴重な資料とさせていただきます。

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

投書件数	8件
(内訳) 意見・要望	6件
感謝	2件