

ご意見内容に対する対応・回答について

令和6年11月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>診察で待っている時にとても寒いです。 みなさん、ダウンを着ています。 それで丁度、という事だと思います。 もう少し、温度を上げてほしい。 上着は持ってなかったの、寒くて寒くて仕方ありませんでした。</p>	<p>外来診療棟は、25°C前後で温度調節を行っています。 調整が必要な場合は、お手数ですが、各診療科の受付へ声をかけて下さい。</p>
2	<p>予約変更専用ダイヤル（14：00～16：00）の件です。 予約変更専用ダイヤルがある事を知らず、12時に医大に電話したのですが、 予約変更専用ダイヤルの番号にかけ直してとの事で、さっそく14：00～電話をし、 自動音声にしたがってかけていましたが、つながらないので10分おきに 14：00～16：00までの2時間の間、一回も出してもらえず変更ができませんでした。 11月6日の事です。〇〇科です。 これから雪の都合での事など色々な場合があると思います。 もともとつながらないのなら、その予約変更専用ダイヤル（14：00～16：00）は、 即ヤメて下さい。時間のムダでしかありません。 なんでそんなシステムにしたのでしょうか。 前の方が変更もできていたので、戻してもらおう様にと願います。 私だけではないと思います、こんな事は。</p>	<p>予約変更専用ダイヤルについては、現在、皆さまのご意見をもとに 改善点などを検討中です。</p>

<p>3</p>	<p>短い入院期間でしたが、お世話になりました。 毎日のバランスの整った食事、入浴介助など本当にありがとうございました。 食事は本当に美味しかったです。 今後の特定機能病院を良い方向にして頂きたく、意見を書きます。 看護師の伝達不足がかなり酷いです。 入院前、入院中に何十人の看護師に投薬の事を伝えてきました。 けれど、会うたびに同じ事を聞かれました。 又、医師には「この薬は私に合わない（副作用）ので出さないで」と1ヶ月前、 外来時に伝えていたのに、再度入院中、痛み止めとして処方されました。 日勤、夜勤に伝えても「知らない」「聞いてない」の返答が、短い入院中に 何度もありました。 そして最終日に病棟移動があり、前日、師長連絡はありましたが、 何時頃予定は、当日の10分前位にありました。 ベット毎の移動と思っていたのに、棚や冷蔵庫を開けられ「点検します」と 云ってました。 毎回の事かもしれませんが、患者にとっては初めてだらけなので伝えてほしいです。 大きなキャリーケースも「持てますか？」と言われ、持ちました。 けれど、介助の方（えんじ色）が「患者さんに持たせる事じゃない」と 別の荷物、キャリーケースも持ってくれました。 ナースステーションは忙しく、窓口に行っても笑顔1つありません。 見ようともしません。とても残念に思います。 共有、伝達、小さな事でも患者の不安な気持ちを取り除いてくれます。 改善の方をよろしくお願い致します。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 患者さんから薬剤に関する情報をお聞きした時には、看護師間はもちろん、 薬剤師や医師とも共有し、記録に残すなど、伝達できるようにします。 ベッドコントロールでは、決定したことは、その都度速やかにお伝えをし、 具体的な移動方法についても丁寧に説明するようにいたします。 また、頂いたご意見を真摯に受け止め、患者さんに不安や不快な思いを させてしまうことのないよう、笑顔で対応するよう努めます。</p>
<p>4</p>	<p>BGM - ピアノの音がうるさいです。 特に、速かったり低かったり、1hr.以上も待っている間、 強制的に耳に入るのが不快です。 音量を下げるとか、ハーブとか、オルゴールとかにできないでしょうか。</p>	<p>BGMの選曲をオルゴールに変更いたしました。 また、呼び出しの妨げにならないよう音量を小さくいたしました。</p>

5	<p>医者の歩きスマホやめてください。 何回か、ぶつかりそうになっています。 歩きスマホをしている人は、仕事のやり取りか何かをしているのですか？ どうしても歩きながらじゃないとできませんか？ 歩きスマホをしている人は若い人ばかりですが、私用で使っているのではないですか？ 本当に危ないので、やめていただきたいです。</p>	<p>ご迷惑をおかけしました。 ご意見を周知し、改善いたします。</p>
6	<p>〇〇〇番 診察室の扉が閉まりません。 診察室のお話が聞こえ、中が見えてしまって、プライバシーが守られていないので 修理をお願いします。 医師が扉を閉めてくださいました。医師も患者も集中できませんよね。</p>	<p>11月28日に修理完了いたしました。</p>
7	<p>感動と感謝の気持で投稿させていただきます。 検査入院で令和6年11月22日～26日までお世話になりました。 その中で感動したことは、朝・昼・夕の食事であります。 すべてがおいしく、味に酷があり飽きのないおいしさである。 大袈裟な言い方かもしれないが、一流料亭と肩を並べるおいしさである。 入院は少し遠慮するが、朝・昼・夕の食事だけを目的に滞在したいものである。 給食担当の皆様に感謝します。ありがとうございます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 関係部署に報告いたします。</p>