

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和6年2月)

令和6年3月回答

	ご意見	回答
1	薬局側（北側）の歩行者通路にガードレールを設置して頂きたいです。（車の誤作動対策として）	ガードレールに関するご意見ありがとうございます。 当院では南海トラフ巨大地震の津波に備え、病院敷地周りを防潮壁で囲う計画を現在進めております。 その計画において、歩行者通路の周辺について、より一層の安全対策を実施する予定です。 貴重なご意見ありがとうございました。
2	ウォーターサーバーの再開をしてほしい。	ご意見ありがとうございます。 コロナ禍以前は正面玄関インフォメーション横にウォーターサーバーを設置しておりましたが、ウイルス等の感染症対策・衛生管理の観点から再設置の検討はしておりません。皆さまにはご不便をおかけし大変申し訳ありませんが、ご理解いただけますようお願いいたします。
3	朝の診察券を入れる時の順番ですが、玄関で8時に入口が開くのを待っていたんですけど、中に入ったらずでに年配の方が2人ほど待っていたのですが、どういったルートで先に入れるのですか？寒い中時間通りに待っているのは、無駄な事でしょうか？よく調べてください。	この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。8時前に入られた方のルートについては、時間外出入口から入られたと報告を受けました。今回のご意見に伴い、通常の外来診察希望の方が時間外出入口に来た場合は、病院玄関入口前で待機するよう、ガードマンがお声掛けするよういたします。なお、当院の外来診察は予約制となっております。再来受付機の順番どおりに診察を行うわけではございませんので、当院スタッフからの特別な指示がなければ、予約時間の30分前に再来受付機にて受付をしていただくと幸いです。
4	私の入院していた部屋は、4人部屋でした。部屋のスマホでの会話は自由ですか？動けないのであれば仕方ないのですが、私はマナーモードにしていたのですが、他の3人は着信音も大きく会話も長く入院している部屋ではいかがなものでしょうか？動ける人ばかりなので、デイルームでの移動で会話をお願いしたいです。これは看護師さんより、お声かけをお願いします。皆さん自由なんでしょうか？	携帯電話の使用に関しては、入院案内パンフレットやポスターを掲示するのみではなく、マナーを守って頂けるよう注意させて頂くようにしております。しかし、今回はそれが出来ておらず不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後も静かな療養環境の提供に向け、他の患者さんのご迷惑にならないよう”マナーを守る”お願いしてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
5	11月からお世話になっております。時間外の付添や夜間においても患者本人の希望に合わせて対応頂き感謝しています。1点、ナースコールへの応対（返答）を気持ちよくお願いしたいです。少人数で多くの患者と相手しないといけない・疲れている等々、事情は様々あることと思いますが、せめて”取り込み中です”、”〇〇分待ってね～”、”行きます”と返答は一言でもお願いします。パシッ！と切られると無視されたと感じるので、少しでも緩和に繋げていければと感じます。	この度は、ナースコール対応について患者さんに不快な思いや不安にさせたことにつきましてお詫び申し上げます。ナースコール対応におきましては、患者さんの要件を伺い、お部屋へ速やかに伺えるよう全ての病棟看護師に指導を徹底いたしました。 今後も引き続き接遇教育を行って参ります。 貴重なご意見ありがとうございました。