

2025年4月

患者さまの声

ご意見箱は毎日確認し、各部署で対応しています。
患者さまの満足する医療を提供するため改善に努めて
参りますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。
また、直接のご意見・ご質問も随時承っております。
どうぞお気軽に職員へお声かけ下さいませ。
なお、返答には1ヶ月程度お時間をいただく場合がございますのでご了承下さい。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 大事な部分の説明をしない。痰の吸引が雑。本人が雑すぎて痛いと言っていた。

入院で16時すぎて病棟に上がってきて身の回りの事してるのに面会時間終わっているから早くしろはおかしいのではないかな？だったらもっと早く準備したらどうなのか。下で2時間弱も待たされたのだが！？

A) 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ご家族への説明や接遇に対して部署内で話し合いを行い、改めて対応方法について振り返りを行いました。また、吸引などの処置の際の患者様への声掛けや反応を十分に確認し、極力負担とならないような吸引を行うよう部署内で徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。

Q) シーツや病衣が血だらけで1週間交換してもらえなかった。レンタルを借りているのに交換してもらえないのはおかしいと思う。

A) 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。病棟スタッフ間で、患者さまにとって安全で安心な療養環境について話し合いを行い、シーツや病衣の汚染時に速やかに交換をすることを徹底いたします。貴重なご意見をありがとうございました。

Q) 駐車券を欲しいとお願いすると「2時間超えていますか」とイヤな言い方をされ、精算を待っている間に欲しいと言うと「終わってからにして下さい」と券を差し出しました。では後にしますと言い、終わってから行くと、とてもイヤな言い方を又しました。大変感じの悪い人ですので注意をお願いします。

A) この度は職員の発言によりご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

当該職員には、言葉遣いに細心の注意を払い、丁寧な対応を心掛けるよう指導しております。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 内視鏡診断（カメラした者です）

あまりの痛さに耐えられなく声を出すこともできず、まだ研修生と聞きました。そんな時は先輩の先生が付き添いで同席して欲しいです。ほんとうに辛抱しましたがとっても苦しかったです。次回5/8の日の内視鏡はこの様な事の無いことを願っています。もっと経験を積んだ人が横でおるべきと思います。

A) 貴重なご意見をいただきありがとうございました。

つらい思いをさせてしまい申し訳ございません。当該診療科の責任者にお渡しし、直接患者さまにご対応いただきました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital