

2024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。

ホームページには概ね3ヶ月間掲載しております。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 院内に自由に測れる体重計を置いてほしい。

A) 自由に測定可能な体重の設置についてですが、患者様の安全を考慮し設置は行っておりません。体重測定を行いたい場合は、お気軽に2F中央処置室までお声がけください。

Q) 携帯電話使用について

朝4時頃の話です。本人は徒歩できる人です。病室で電話しており、中身はつめ切りと歯ブラシを持ってきてという話でした。あえてこの時間帯にする必要はあるのか？時間も時間です。少し厳しく対応する必要を感じました。

A) この度は、入院中に御不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

携帯電話の使用については、入院時オリエンテーション時に説明をさせて頂いております。今後は、再度説明を徹底するよう、看護師間で情報共有致します。

貴重なご意見、ありがとうございました。

Q) 20年前からしばらくは診察が終わったら診察介助の人から予約日とお薬の説明をしてくれた。確認したらすぐ横にいるDRに確認してくれて不明点なく帰宅できていた。だが、今は紙を渡されるだけで薬の説明もなく、薬局で聞かれても答えられなくて困っている。前は確かに丁寧に説明していたから時間がかかっていたとおもうが、文句ではなく現状の対応が変わってきていることを知って欲しい。

A) この度は、貴重なご意見ありがとうございます。患者様への配慮した言葉かけが出来るよう、スタッフ共々心がけていきたいと思っております。また、当院では薬剤師外来もやっております。お薬のことでお悩みなどありましたら、ご遠慮なくお声をおかけください。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 車いす体重計を透析室の他にも設置してほしい。(例：中央処置室) 毎回透析室の看護師さんのお手を煩わすのも申し訳ない。

A) お気遣い頂きありがとうございます。透析室までご足労をおかけするかもしれませんが、透析室としては、対応させていただきますのでご遠慮なくお越しくださいますようお願い申し上げます。

Q) スタッフの方々には大変お世話になりました。約3週間入院し、いくつか提案いたします。

- 1.患者、スタッフの便宜を図るためコンビニを設置してほしい。現在遠くにローソンがあるが遠いため非常に不便である。
- 2.シャワー室の脱衣所にナースコールを設けてほしい(シャワー室の中にあるが、患者が1人になったときに必要なため)
- 3.歯の悪い患者に対して食事の配膳に爪楊枝をつけてほしい。
- 4.イビキ対策患者の入院時にイビキの有無を確認し、部屋を決めてほしい

A) ① この度は貴重なご意見ありがとうございます。

今後の病院運営の参考にさせていただきます。(管理科)

② 個室のシャワー室、脱衣所にはナースコールを設置いたしております。説明が十分でなく申し訳ございませんでした。(看護部)

③ 衛生面と安全面から爪楊枝はつけておりません。必要であれば、患者さままでご用意して頂くようお願いいたしております。(看護部)

④ 病状に応じて病室を調整しておりますが、いびき等気になることがございましたらその都度調整させていただきます。(看護部)
貴重なご意見ありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 入院してみて感じた事。希望要望です。

- ①デイルームにもトースターがほしい
- ②テレビカード (paypay等でも) で自販機が使えるようにしてほしい。
- ③テレビカード横に一万円両替機がほしい
- ④入院棟にも売店がほしい。
- ⑤各部署に靴べらが欲しい。
- ⑥湯呑みから匂いがして中身に移すとお茶自体は匂っていないが湯呑みから匂う。
- ⑦洗濯機は全自動の洗濯乾燥機にしてほしい。

良かった点も書かせていただきます。

- ①食事がメニュー対応ともに素晴らしい。
- ベッドメイキングは患者に寄り添い交換してくださった。
カーテンが綺麗。エレベーターの数が多くて助かる。お掃除が行き届いている。

病気で不安な中の入院でしたが、とても良い病院だと思いました。
さらなる発展に期待しております

A) ① 患者用トースターを1台設置いたしております。説明が十分でなく申し訳ございませんでした。(看護部)

②③④⑦⑧この度は貴重なご意見ありがとうございます。
今後の病院運営の参考にさせていただきます。(管理科)

⑤ 必要時貸出できるよう準備したいと思います。(看護部)

⑥不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後このようなことがないように匂いの原因を追究し、改善していきたいと考えます。
また、このようなことがございましたら、お手数ですが、病院スタッフへお声がけください。交換などの対応もさせていただきます。
貴重なご意見ありがとうございます。(栄養科)

① 今後も、満足していただける食事作りに努めてまいります。(栄養科)

貴重なご意見ありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 職員の方が休憩中なのか廊下を移動される際歩きスマホをされている方が多いので驚きます。近づくまで人が正面から来ていることに気づいていなかったり、曲がり角でヒヤッとすることもありました。病院なので杖をついている方、高齢者とぶつかれば転倒する可能性も高いので、歩きスマホは控えてほしいと思います。

A) この度は不安な思いをさせてしまい、申し訳ございません。当院職員に再度周知をさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

Q) 退院のことですが、家にいた嫁にレンタルベッドを借りることとか退院のときに言われ、担当の先生に言ったら、「家のことまでは…」と言われた。〇〇〇号室の担当の科長に言ったら「その人に聞いたら、そういう事を言っていない」といわれた。余計に腹が立った。人のプライベートとかきつく言わないでほしい。リハビリの人に酸素サーバーをここで使うなと言われた。メドックスの人が電話あれば持ってくると言ってます。退院前の2-3日リハビリの人とは話していません。もう少し優しくお願いします。

A) 入院中、退院調整看護師が患者さまの退院後の療養生活に必要な生活環境の調整をさせていただきました。自宅へのベッド導入提案も退院に必要な調整の一つでした。その点をどうぞご理解ください（看護部）

この度は、ご不快な思いをさせてしまい心よりお詫び申し上げます。科内で事例を共有させていただきました。ご意見を真摯に受け止め、改善に努めます。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。（リハビリテーション科）



TAKA General
TSUKI Hospital

患者さまの声

Q) 病気でしんどい患者が言葉の伝わらない外国人に気をつかわなければならないのか

看護師が点滴が終わってもすぐに来ない。来るのはいつも補助者で「直ぐに伝えてきます。」って言ってはまた、補助者が来て、「申し訳ないです。もう少しお待ちください」といつも頭を下げていくのは補助者だけです。もう少し看護師の教育をしてほしい。この病院は婦長も挨拶に来ない。他の病院に入院したときは婦長が挨拶に来た。採血をした際にシーツが汚れたままで看護師が出て行った。後日、気がついた補助者が「すみません」と言ってくれてシーツを変えてくれた。どんなに忙しくても汚した人間が変えていくべきだと思う。

A) 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。看護師の対応で、不快、不便な思いを抱かせてしまい申し訳ございませんでした。また、病棟科長としてきちんと挨拶が出来ていなかったことに対しても申し訳ございませんでした。可能な限り、代行者を含めて挨拶が欠ける事のないように努めていきたいと思えます。

現在、当院はベトナムからインターンシップ研修生や、特定技能で入国し就業している職員の受け入れをおこなっています。その旨に対して、細かな説明が欠けておりご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。また、日本語の対応に関しては職員一同が支援をおこなっていきませんが、今後も至らない点があるかと思えますのでご協力頂ければ幸いです。

また、看護の場面においては、十分かつご理解頂けるような説明を行っていく必要があると真摯に受け止めております。今後は、説明や看護場面において、患者様の不安やお気持ちを確認しながら、丁寧な説明を行えるよう、患者様の立場に立ち看護を提供できるよう努めて参りたいと思えます



TAKA General
TSUKI Hospital