

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年12月分

| ご意見 | 当院の考え・対応 |
|--|--|
| <p>左足に痛みがあり、ステントを入れましたが、右足も同様の痛みが日に日に悪化しています。担当医に相談しましたが、聞く耳を持たず恫喝されました。患者に寄り添うのが医師なのではないでしょうか。これまで多くの医師にかかりましたが、原因不明です。総合診断を設けてほしいです。</p> | <p>このたびは不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。担当医に伝え、外来で必要な検査や十分な説明を丁寧に行うよう指導いたしました。</p> <p>当院ではこれまでも診療のニーズに合わせて、新しい専門分野・診療科の医師の確保に努めてきました。現在のところ、総合診療科にスタッフが加わる予定はありませんが、今後も検討を続けていきたいと考えています。</p> |

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年12月分

| ご意見 | 当院の考え・対応 |
|---|--|
| <p>小児科の入院の場合、消灯後の付き添いは個室を除き、女性のみとされていますが、共働きの場合など女親の心身の負担が大きく、個室も経済的負担が大きいです。</p> <p>他院では男親の付き添いを認めているところもあるので、条件付きでもいいので男親の付き添いができるようなルールの見直しをしてほしいです。</p> | <p>このたびはご意見ありがとうございます。以前女性の付き添いの方と男性の付き添いの方との間で、覗き等のトラブルがありました。その後も、付き添いのお父様が同室の女の子を遊んであげた際に触ったのではないかとクレームがきています。</p> <p>我々も、夜間に病棟を回る際には疑われないよう注意している状態です。このような事態の後、消灯後は女性の付き添いをお願いすることとなりました。</p> <p>新病院建設計画の中では、個室を増やしご要望に沿えるように計画しております。病棟管理の都合でご不便をおかけして、申し訳ございませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> |
| <p>日付が過ぎているポスターがありすぎです。</p> | <p>このたびはご意見ありがとうございます。院内にある掲示板を確認し、期限切れのポスターを撤去いたしました。今後、定期的に掲示板の巡回を行い、期限切れのポスターの確認・撤去を行ってまいります。</p> |

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年12月分

| ご意見 | 当院の考え・対応 |
|---|---|
| <p>さざんか食があまりおいしくありません。 1か月前に入院した際は、副食は2日前と同じ物・材料で変化が見受けられませんでした。今回で2回目の入院ですが、同じようなメニューで残念です。煮込みうどんは、冷めてしまっており、おいしく食べられませんでした。いろいろと考慮してください。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。さざんか食は特殊な食事であり、常食のような汎用的な内容でないために現在のような状況に合っていなかった可能性があります。さざんか食を召し上がっている患者さんのところには栄養士が可能な限り伺うようにしております。他の食事につきましても調整できる可能性もあります。管理栄養士が調整に参りますので、スタッフにご相談いただきますようお願いいたします。メニューや食材等につきましては、ご意見をふまえて、改善してまいります。</p> |

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年12月分

| ご意見 | 当院の考え・対応 |
|--|---|
| <p>自動精算機の係の人がいません。呼び出しを押してもすぐ対応してくれません。また、金額は大きく出ていますが名前が下の方で小さく、確認しづらいです。</p> | <p>自動精算機のご案内は、混雑する時間帯(11:00～15:00)においては、職員が精算機の近くに立って操作方法などの案内をしておりますが、それ以外の時間帯では混雑状況を見ながら、窓口の職員が対応しております。</p> <p>このたびは、呼び出しボタンが押されても、すぐに対応できず申し訳ございませんでした。今後は、自動精算機の呼び出しボタンが押された際には、迅速に対応するよう指導してまいります。</p> <p>なお、画面表示については、後ろを通りかかった方から、お名前がはっきりと分かってしまわないように名前の文字は小さくしてありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> |

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年12月分

| ご意見 | 当院の考え・対応 |
|---|---|
| <p>受付、ナースの対応が悪すぎます。</p> | <p>このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。外来では、日ごろから患者さんの立場に立った対応をするよう指導しております。今回のご意見を外来スタッフ全員で共有し、再度指導いたしました。患者さんからの信頼を得られるように外来スタッフ一同今後も努めてまいります。</p> |
| <p>待ち時間に関してですが、予約時間が10時、電光掲示板には12時と表示されているが本人番号はなし。14時40分にやっと掲示されました。5時間待ちです。抜本的対策を考え、さらに充実した診療をお願いします。</p> | <p>このたびは長時間お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。検査結果がわかるのにおおよそ1時間必要です。結果到着後、診察を行いますので予約時間より遅くなる場合もございます。また、複数の科を診察される場合は、お呼びした際に患者さんが不在の場合も考えられますので、診療科に到着されましたらお声かけいただけけると助かります。</p> <p>待ち時間削減に向けて、委員会で対策を立て活動を進めております。少しずつではありますが待ち時間が短くなってきています。まだまだご迷惑をおかけしておりますが、今後も様々な検討を重ね、皆様をお待たせすることなく受診できる体制を整えてまいります。</p> |

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年12月分

| ご意見 | 当院の考え・対応 |
|--|---|
| <p>救急外来を受診した際、お世辞にも先生と呼べる話し方ではなく、丁寧な説明もありませんでした。藁にもすが る思いで受診しているのに、そのような態度はないの ではないでしょうか。一患者としてお伝えします。</p> | <p>このたびは、不愉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。診療における態度やコミュニケーションは医療 の知識や技術と同様に大切であると考えており、院外講師に よる接遇研修を行うようにしてきました。 今回、ご指摘いただいた内容を担当の医師ならびに所属長 にも知らせて改善を求めたうえで、医局会などの場において 他の医師に対してもより親切・丁寧な診療をこころがけるように 改めて周知致します。</p> |
| <p>家族が入院をしていました。入院中は日々、症状が進 行していき、辛い毎日でした。そのような状況で、とても 残念なことがありました。ナースステーションで大笑いを していた看護師がそのままの顔で私に書類を渡しまし た。家族のことをとても軽く見られているようで、悲しく、言 葉が見つかりません。</p> | <p>このたびは、看護師の対応でご不快な思いをさせてしまい、 誠に申し訳ございませんでした。いただいたお手紙を看護師 一同で振り返りをし、指導をいたしました。このような悲しいお 気持ちにさせないよう、人生の重要な場面に寄り添わせてい ただいているという気持ちで看護という重要な役割を担ってま いります。</p> |

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年12月分

| ご意見 | 当院の考え・対応 |
|---|--|
| <p>マーガリンは入院患者へ提供する食事にふさわしくないものです。ヨーロッパ諸国ではトランス脂肪酸の使用は害ありとし、使用が禁止されています。代替品の提供をお願いします。</p> | <p>このたびはご意見ありがとうございます。トランス脂肪酸WHO(世界保健機関)の勧告基準では、トランス脂肪酸は総エネルギーの1%未満を提示しています。このため、トランス脂肪酸の摂取量が多い国では、規制されているところもありますが、日本の平均的な摂取量は男性0.7%、女性0.75%と、WHOの基準を下回っております。マーガリンは頻度や量に気をつければ、食べてはいけないものではありません。脂肪自体は重要な栄養素であるため、脂質全体の摂取バランスにも配慮した栄養バランスのよい食事が大切です。</p> |
| <p>交通の便を良くしてほしいです。</p> | <p>このたびはご意見ありがとうございます。当院へのアクセスについて、バスの場合、南方面は船橋駅からの路線バスがあり、本数は多い時間帯で1時間に8本運行しております。北方面は三咲駅などからの路線バスがあります。バス以外につきましては、自家用車、タクシー等を利用し来院していただくようお願いしております。 ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> |