

ご意見・ご要望に対する回答（令和6年9月～10月分）

ご意見・ご要望の内容	回 答
<p>◇入院患者家族への対応について</p> <p>担当の医師から事前説明は受けましたが、術後の状況説明等はなく、面会禁止のなかで、本人との連絡もうまくとれず、不安な日々を過ごしました。患者本人だけでなく、家族の対応（フォロー）がまったくなく、洗濯物を届けに行っても、状況の話はなく、悲しい思いのまま退院となりました。</p> <p>ICUから一般病棟へ移動になった時点で本人だけでなく家族にも現在の状態（経過）、事前説明の予定との違いを個人（患者自身）をみて、次のステップの話もしてほしかったです。情報のない不安感を氣遣ってほしかったです。</p>	<p>このたびは、面会禁止という状況の中、ご家族の不安な気持ちに対して、配慮が不足しており大変申し訳ございませんでした。</p> <p>医師、看護師共に通常の説明は実施しておりましたが、面会禁止という状況を鑑み、今後もしできる限りの配慮をしたいと思います。</p>
<p>◇予約時間の説明について</p> <p>予約時間は9時とのことで来院しました。受付に30分位かかり、検査終了が12時半位、診察終了は13時位でした。受付して初めて検査予約が8：30だったと知りました。また、その15分前に検査受付だったようです。</p> <p>最初の予約時に9時ではなく、上記の時間を受付時間を含めて伝えていただければ良かったと思いました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>このたびは、受付待ち・検査待ちに長時間かかってしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご意見の内容から、他の医療機関から紹介されて来院された方と拝察いたします。</p> <p>紹介患者様の場合、紹介元の医療機関様から提供された様々な資料を当院の電子カルテに読み込ませるため、受付にどうしても時間がかかる傾向がございます。少しでも受付でお待たせする時間を短くできるよう、これまでも増して様々な工夫をしております。</p>
<p>◇院内の環境整備について</p> <p>院内はとても掃除が行き届いているのに、外ガラス窓が汚れているのが残念です。外の景色を観たいです。特にラウンジは家族の方も多く利用されるので、大きな窓の汚れ方は不安にも繋がると思います。また、ラウンジの椅子の切れているソファの修理や本棚（新聞入れ）の整頓も、お忙しいと思いますが、必要に感じます。</p> <p>職員の方々の対応がとっても良いので安心して入院できているだけに気になることを書かせて頂いてすみません。</p>	<p>ご不安、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。</p> <p>窓ガラス清掃につきましては、年2回全館一斉に行っておりますが、状況により随時対応を図って参りますので、スタッフにお声がけください。</p> <p>椅子・ソファにつきましては、状態を勘案しながら、修理等を検討したいと思いますので、御理解のほど、お願い申し上げます。</p>