

(患 者 意 見 対 応 3月分)

No	意 見	対 応 策
1	たまにはパスタやカレーを食べたい。 (52歳・女性・未記入)	パスタやカレーは食事における制限がない患者様へは提供しています。食事形態の配慮が必要な患者様や食事における制限が必要な患者様へは提供しておりません。食事も治療の一環となりますので、ご理解頂けますと幸いです。 (病院給食)
2	料金の計算がおそい 早くて40分～1, 30位) (75歳・男性・未記入)	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。 今後、迅速に会計処理を行うよう努めて参ります。 (医事係)
3	処方せんがキャパオーバーで送れないで困る。防衛医大のとなりの薬局指定(特殊な薬)の患者のみみたいにしてほしい(その薬局しか手に入らないから) 本日も くすり待ち 12:30 出して5時間待ちって遠くからくる患者は、困るって。どうにかしてほしい。 (62歳・女性・内科)	このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。部内において調査を実施しましたが、該当する事実は確認されませんでした。恐れ入りますが、今回ご指摘いただいている件は、院外薬局の対応に関するものではないかと考えております。 なお、昨今の医薬品供給不足により緊急調達を行う場合がございますが、その際は患者様に当座ご使用いただく分をお渡しし、不足分については後日郵送にて対応させていただいております。どのような場合でも、最大で1時間以内にお帰りのいただけるよう努めております。 引き続き、丁寧かつ迅速な対応に努めてまいりますので、何卒よろしくお願い申し上げます。 (薬剤部)
4	朝食の(ロールパン)は、ボリュームがないので食パンに変えてもらうか2ヶ→4ヶに変えてもらいたい (71歳・男性・東11階)	パンの納品業者の規格やカロリーバランスの問題もあり、ロールパン4個の提供はいたしかねます。 ロールパンから食パンへの変更は可能ですので、病棟スタッフまで伝えていただければ対応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。 (病院給食)
5	食事の記入分と内容に違いが多い、途中で変わったら訂正すべき。 又、量が少ない時、指摘されたら補充するのが正しいのではないか。 公開を希望しない(80歳・男性・西5階)	アレルギーや禁止食品がある患者さんは食札に記載されている献立と変わることがあります。 また、食材の納品状況により、急遽献立が変更になることがあります。変更があった際は、食札の献立を線で消す等の対応をしています。 また、量が少ない時についてですが、栄養価計算された食事を患者様へ安心安全に提供できるよう日々万全を期しておりますが、食事について疑問があった場合は病棟スタッフに伝えて頂ければ管理栄養士が食事オーダー等確認させていただきます。対応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。 (病院給食)
6	①駐車場混みすぎ(月ようの外来)、患者多すぎる ②整形外科の医者は誤診すぎ。レントゲンの見方を教授教えたほうがいい。圧迫骨折を打ち身って見落としすぎ。何のための第三次救急？ (40歳・女性・内科)	①ご不便をかけてしまい、大変申し訳ありませんでした。ホームページにもご案内しておりますように当院駐車場は台数に限りがあります。公共交通機関にて来院が可能な場合は、ご不便をおかけいたしますが、混雑緩和のため公共交通機関をご利用いただきますようお願いしております。 ②貴重なご意見ありがとうございます。具体的な内容をお聞かせいただけましたら、十分な対応を検討いたします。 (医事係、整形外科)
12	先日、家族が救急搬送され、ICUで大変お世話になりました。夜間のことでしたので、夜間の窓口で受付したのですが、そこでの対応が少し疑問だったので投書させていただきます。救急ですので、こちらも急いでいたのですが、まず受付に時間がかかる(患者の情報が整理されていない?)また他の家族の方と一緒に案内いただいたのですが、その方が一度受付に戻りたい旨を申し出たあと、状況確認が双方でうまくいかず、私たち家族は待ちぼうけでした。夜間勤務でお疲れのところもあるかと思いますが、一刻一刻が大事な急患の家族に対する対応として、適切だったとは思えません。どうかご一考いただけますと幸いです。先生や看護師の方々には大変お世話になったこと、重ねて申しあげておきます。 (未記入・未記入・未記入)	貴重なご意見ありがとうございます。当該部署とも事実確認を行い、情報を共有したうえで改善を心掛けて参ります。患者さん、ご家族を含め安心して受診・診療できるよう、引き続き気になる点がございましたら、病棟スタッフ、または職員に遠慮なくお声がけください。 (医事係)
7	母から聞かされており、感謝として書かせていただきました。美味しい食事をありがとうございました。 病院食という事で、鶏肉禁にも対応して頂き、野菜もたくさんとり入れたメニューとの事で、家族として安心しています。 (74歳・女性・西5階)	(紹介のみ)

(患 者 意 見 対 応 3月分)

No	意 見	対 応 策
8	まずは、お礼と感謝を申し上げます。現在入院2日目の私ですが、ここに来て本当に良かったと思っております。設備も充実しており、何よりも病院関係者(医師、看護師、その他のスタッフも含めて)皆様、親切で気をつけていただき誠に感謝している次第です。思いがけず、個室にも入室でき、耳の聞こえにくい私にとって、深夜のラジオも比較的音量を気にする事もなく聞けてうれしい限りです。(もちろん病院内でするので騒音にならない様気をつけます。)一つだけの願いは、新聞を置いていただければ幸いです。 皆様の日夜のご努力、本当にご苦労様です。 (77歳・男性・西5階)	(紹介のみ)
9	一週間ほどお世話になりましたが、主治医の先生が親切丁寧に対応して下さいて安心できました。看護師さん達も皆様いつも明るく優しくお世話して下さい、心身共に入院生活の支えでした。ここの病院、この病棟で良かったと心から思っていますし、心から感謝しています。いつまでもこのまま素敵な12Fの皆様でいて下さい。本当にありがとうございました。 (37歳・女性・東12階)	(紹介のみ)
10	私、防衛医大病院に10年近くお世話になっています。若い研修医の方達が、一生懸命働いている姿にただただエールを送りたいそんな気持ちです。入院は4回目です。入院すると看護師さんがいつも献身的に尽くしてくれます。本当に感謝です。優秀な人材がたくさんいます。ダイヤモンドの原石の様な若い方達。これから高齢者ばかり増えていく中で貴重な若者の存在はとても大事。患者に夢と希望を与えてくれる貴女たちの笑顔は、何にも変える事の出来ない、最高の宝物です。どうか、毎日忙しくつらい日々を乗り越えてその先にある未来へ向かって、堂々と進み続けて下さい。たのしい入院生活でした。 本当にありがとう。ご健康、幸福、を祈っております。 (57歳・女性・女性・血液内科)	(紹介のみ)
11	こちらの病院で何度か入院・手術を行って頂き本当にありがとうございます。いつも先生・ナース・スタッフの方々のやさしさに感謝しております。特に前回の時の武井さん今回の南里さんの採血はとても上手でした。とても助かりました。何度も入院・手術をしても変わらず、良い病院だと思います。これからもお世話になるとは思いますが、よろしく願い致します。防衛医大は最高に良い所ですよ。 (75歳・男性・東11階)	(紹介のみ)