

## 患者の皆さんからのご意見

- ・マットレスが高反発なのか、寝苦しく背中が痛くて苦痛でした。色んな種類のマットレスを準備して頂くと有難いです。
- ・掛布団が重いので、もう少し軽いのがあったら良いです。
- ・枕も高低、種類があると有難いです。



## 回 答

回答日：令和5年4月10日

この度はご希望に添えず、大変申し訳ございませんでした。マットレスは褥瘡予防の視点で選定しています。また、布団・枕の種類に関しても、寝具の基準を満たしたものを選定しております。お困りの時は、個人的にご相談頂き、その都度対応させていただきます。

今後も、患者の皆さんの声を聞きながら、少しでも安楽に入院生活を送っていただけるよう対応していきます。貴重なご意見ありがとうございました。

## 患者の皆さんからのご意見

採血においては以前の進め方でお願い出来ないでしょうか。進み具合がわからなくて1時間近く待っていなければならず、その時間に他の診察を受けることも出来ます。



## 回 答

回答日：令和 5年 4月 12日

採血の待ち時間を受付上の画面に表示させて頂いております。今後は検査部受付時に受付スタッフより待ち時間も一緒にご案内させて頂きますので、待ち時間が長ければ他検査や他科受診して頂ければと思います。

今回はこのような貴重なご意見を頂きありがとうございました。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

総合内科に診ていただいています。本日午後1時00分に予約が入っているにもかかわらず、午後2時を過ぎても待ち番号にすら出てきません。窓口でたずねたら、まだ5人みえるところのことなので、先に昼食をすませて、午後3時に戻ったところ、待ち番号2番目でした。その日の患者さんによって長引くのは仕方ありませんが何の情報もなく2時間も待たされてはたまりません。待っている人におよそ何時間後になるかということの目安が欲しいです。これはシステムの問題だと思います。外来診療全体で考えてください。



## 回 答

回答日：令和5年4月18日

この度は、診療が遅れ診察までの間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。また、待ち時間の案内が不足したことで大変なご不便をおかけいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。待ち時間を短縮できるようスタッフ一同努めてまいりますと共に、診療の遅れが生じた際には、患者さんへの呼び出し画面を用いて「〇〇分遅れ」など具体的な情報提供ができるよう努めてまいります。

ご意見ありがとうございました。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

診察が終わって受付番号が出るまで、50分待つのはつらすぎて、しんどい。名古屋大学病院は受付番号が出るまで30秒たてば、画面に受付番号が出ます。楽です。予約患者さんは毎日2000人来ておられます。あと名古屋市立大学病院は診察が終わってから1階の会計にもって行けばおいくらかかったか、料金を言ってくれて、自動精算機に診察券を入れればすぐ精算してお金を入れておつりが出てきます。私は両方の大学病院にかかっているのでわかっています。



## 回 答

回答日：令和5年4月25日

大変ご迷惑をお掛けしております。

会計の待ち時間を解消するため、3月よりクレジットカードをご登録いただくことにより、診察後はスムーズにご帰宅いただけるアプリの導入を開始いたしました。

ご意見いただきありがとうございました

ご意見ありがとうございました。

## 患者の皆さんからのご意見

婦人科の診察が、呼ばれるのが非常に時間がかかった。予約であっても何でこんなに時間がかかるのか？



## 回 答

回答日：令和5年4月25日

大変ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。医師、看護師、コメディカル(クラーク、産婦人科事務員)で情報共有し、今後予約時間を調整するようにしました。検査に時間がかかることが予測される場合は、あらかじめ、結果が出るまでに時間がかかることを説明いたします。また、看護師および事務員が30分に1回、待合室内のラウンドを行い、長時間お待ちの患者さんおよび体調不良者の確認をするようにいたします。

ご意見ありがとうございました。

## 患者の皆さんからのご意見

(血液)検査の受付までに1時間程かかる。受付を済ませて検査までにも時間がかかり、病院に来るのがとてもおっくうです。何とか改善してもらいたいです。



## 回 答

回答日：令和 5年 4月 27日

当院では外来採血混雑に対する問題意識を持って取り組んでおります。今年中に検査部では自動受付機を導入することになりました。現在の有人受付と合わせて自動受付機を導入することにより朝の採血集中への緩和を目指しております。

今回はこのような貴重なご意見を頂きありがとうございました。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

病院に来た時、時間がかかるのは仕方のない事で、只、食事時間をまたぐ事が多々あり糖尿病の方も多くいます。レストラン、食堂、コンビニなど糖質制限をした低糖質の食事の取り入れる事を望みます。



## 回 答

回答日：令和5年9月7日

ローソンで取り扱っている一部の商品において、低糖質、カロリー等を制限した商品（ナチュラルローソン、ブラウンパン、完全食（BASE FOOD）等）を取り扱っておりますので是非ご利用ください。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

3食の食事いつもありがとうございます。パン食希望でしたが手術日の翌日はお粥で次の日からご飯に戻っていてショックでした。リセットされてしまう仕組みでしょうか？希望すれば朝食の牛乳をヨーグルトやジョア、豆乳に変えられると栄養士さんが教えてくださいましたが、欲を言えばこの日はヨーグルトだったり豆乳だったりローテーションで選べたらよいなと思いました。入院中は娯楽も少なく気が滅入ることも多いので毎日の食事を楽しみにしています。



## 回 答

回答日：令和 5年 9月 11日

この度は、貴重なご意見をありがとうございました。

パン食希望でしたが術後主食がパン食から米飯に戻っていた件について、手術が予定されると手術に準じた基本食事がオーダーされるため希望していた内容はリセットされるシステムとなっております。朝食の米飯又はパン食の選択は希望がある場合のみ対応となるため、お手数おかけしますがご希望される場合は再度その旨を伝えていただくこととなります。説明が不足しており申し訳ありませんでした。

朝の飲み物がローテーションで選べたら良いとのご意見については、日替わりでの提供はオーダーシステム上難しいため、変更希望の際はその都度看護部又は栄養士に伝えていただき対応する形となります。

今後とも、食事が日々の楽しみとなるよう食事提供に努めて参ります。



## 患者の皆さんからのご意見

エコー検査の受付をしてから2回とも、約2時間近く待たされました。その間に入院患者さんが続々とエコー室へ行くため、外来患者さんの検査が後回しにされているように感じます。予約が優先されているのだと思いますが、そうであれば、そのように掲示して頂きたいです。そうでなければ、入院と外来で別々の部屋で対応する、もしくは交互に対応する等お願いしたいです。



## 回 答

回答日：令和5年9月11日

ご意見頂きましたように、検査部の予約検査に関しては、予約患者さんを優先に検査を行っておりますので予約時間の約10分前に検査部へおこし頂くようお願いいたします。予約時間より早く来院されても他の予約患者さんがいますので対応が難しい事をご了承下さい。

また、検査の種類により検査の順番が前後する旨の掲示を行ってりましたが、表示が小さくご迷惑をおかけしました。今回、掲示物を大きく変更いたしました。貴重なご意見を頂きありがとうございました。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

MRI の検査(17 : 00 予約者)とにかく息苦しかった。中のアナウンス「この辺」を聞き取れずそれから息を止めてしまい呼吸してしまった。「息を止めて」の指示の際に。又受検中は、マスクを外してでもよいのではないか？ダメです。規則だから強く言われました。



### 回 答

回答日：令和5年11月28日

MRI 装置による音声自動システムの音量が聞こえているか、患者さん毎に確認していますが、確認が不十分であった可能性があります。今後は確認を徹底します。息止めは適切に行われており、画像上は問題ありませんでした。

また、コロナ感染拡大防止の観点から、医療機関においてはマスクの着用が必要であること、さらに MRI 検査室は閉鎖空間であるため、患者さんから患者さんへの感染を予防するためにも、着用を徹底する必要があることを、丁寧に説明するようにいたします。

ご意見ありがとうございました。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

西4階のダイニングルームでの飲食禁止をやめてほしいです。ここで親が一人でごはんを食べたりすることを許してほしい。

## 回 答



回答日：5年11月13日

貴重なご意見ありがとうございます。

この度医師と検討し、検査など治療の都合で、患児の前で飲食ができない場合に限り、黙食などご家族で感染対策を実施していただいた上で、ご家族のみダイニングルームで飲食ができるよう決定いたしました。ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

CT 造影検査後に止血の圧迫が必要になりますが、着替えをするときには、圧迫を続けられません。他の人が待つて見えることを思うと急いでしまいます。止血の圧迫、包帯か何か考えて頂けると嬉しいです。職員さんは親切でとても感じが良く対応して頂けます。お世話になり有り難うございます。



## 回 答

回答日：令和5年11月30日

止血を行う際に、持続的に止血ができない患者さんに対し、自着性弾力包帯による圧迫を行うこととしました。

自着性弾力包帯を CT 検査室に配置し、圧迫止血の手順をスタッフに周知いたしました。

ご意見ありがとうございました。

## 患者の皆さんからのご意見

血液検査と診察を同日午後午前にすると、血液検査の順番が来るまで長時間(昨日は40分待ちだった)待つこととなります。

そこで提案なのですが、血液検査(尿検査なども)の前日(可能であれば数日前も含め)に行えることを、口頭では無く、掲示、出来れば検査受付時にその旨の用紙を渡す、という方法は如何でしょうか。



## 回 答

回答日：令和 5年 12月 4日

この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。

ご意見頂きましたように、採血室は、午後は待ち時間が解消し、受付後すぐの採血が可能です。診察日と別日に採血が可能であれば、午後の採血をおすすめします。

混雑を避けご都合の良い時間に来院して頂く事で、待ち時間も無く採血を受ける事が可能です。

しかしながら、患者さんそれぞれの病状により、皆さんが前もっての採血・採尿が可能であるわけではございません。主治医と採血・採尿日程は要相談の上、検査を受けて頂けたらと思います。