

患者様からのご意見と回答(令和6年5月)

No	ご意見	対応
1	<p>救外 待合室の椅子がきたないですね。 (座る気がしない) また、そのとなりの自販機のゴミ箱きれいにふいたら、いかがでしょうか。</p>	<p>この度はご意見を頂戴しましてありがとうございます。 救急外来待合室の椅子についてですが、外見的汚染に関しては日々、環境整備を行っております。 しかしながら、利用者数の多さから経年劣化してきているものと思います。 これらは、病院全体の備品調査にて、購入を検討している段階です。 心地よい環境の提供に至らず申し訳ございませんが、改善に向けて対応しておりますのでご容赦願います。</p>
2	<p>大変優しい対応でガンである事を忘れさせていただけるコメントで大変素晴らしい先生です。 僕はこの〇〇先生以外のガンの診察は受けたくないです。 先生によって助けていただきたいです。 本当にありがとうございます。</p>	<p>この度は大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>
3	<p>ガン相談で、すごく心身になってお話し聞いていただき、なおかつ勇気と希望を伝えて下さいました。 本当に感謝致します。 看護師の鏡です。大変素晴らしい。</p>	<p>心温まるお言葉、こちらこそ感謝いたします。 勇気と希望を持って治療に前向きにのぞめるように援助することが、私たち看護師の役割だということを常に心構えとし、看護させていただいています。 今後も不安や辛いこと迷いなどが生じると思います。その時には遠慮なく、相談センターへ立ち寄りそれらの思いを吐き出してください。そして勇気と希望を持って帰れるようにしてください。今後も頑張ってください。</p>
4	<p>いつもきれいにして頂き、ありがとうございます。 私はうれしいです。 朝こられると今日はいい天気ですねと声をかけていただき、本当にありがとうございました。</p>	<p>担当スタッフに、ご意見箱に感謝のお言葉をいただいたことを伝えました。これを励みに今後も頑張りますと言っておりました。感謝のお言葉ありがとうございました。</p>
5	<p>小児科のDVDが毎回同じです 1枚しかないのでしょうか？</p>	<p>DVDにおきましては1枚しかありませんでしたが、現在DVDを購入する等の対応を予定しています。 同じ映像ばかりで、待ち時間も長く感じられていたと思います。 貴重なご意見ありがとうございます。今後もお気づきのことがありましたら、どうぞ教えてください。</p>
6	<p>患者さんと応対される時は他の看護師はひざまずいて話されています。 〇〇さんはイスにすわり話されていました。何人も。 決まりはないのかとも思いますが気になりました。</p>	<p>基本姿勢として、患者様と目線を合わせて会話、対応することをこころがけています。 ひざまづいて、あるいは椅子に座って説明や対応するというルールはありません。患者様それぞれに応じた姿勢で対応させていただいています。 当院には接遇改善ワーキングもあり活動を実施しています。気持ちの良いまた安心できる接遇を心かけて今後も看護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。</p>
7	<p>最後に会計に出す紙(ファイル)を持ってトイレに行った時、どこに置くか迷います。 トイレのドアの内側などに紙を入れておけるようなファイル？箱？をつけてもらえるとうれしいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めて参ります。</p>

No	ご意見	対応
8	<p>1Fのエレベーター前～売店 出勤しているとは思いますが、廊下に横に並んでペチャクチャしゃべりながら横に並んでえらそうに歩いて、患者さんが売店にくるのにカベににげていた あの態度の悪さはよく見かけるが、えらいのか？ 看護師はこの病院の教育の悪さをまのあたりに見る 私も通院しているが、教育がマイナス、気づかいマイナス 最低の病院だ！</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい大変申しわけございません。 ご指摘いただいた内容について院内で共有し、今後そのようなことがないようにマナーの徹底・向上に努めてまいります。</p>
9	<p>外気を吸いたいとの要望なのですが、平日は2階通路近く等で可能ですが、土日祝は完全締切ですので、今迄は施設からの案内もある通り、5階の中庭開放もあったとは思いますが、現在は土日祝共に封鎖されており、一呼吸の外気も吸えません。ルールはお任せ致しますが、吸わせて頂きたいです。 病院という施設の中で外気を一呼吸も行えないというのは院内ルールという縛りで実施するには、とてもクランケにとっても受入れ難い話であると思います。</p> <p>休みには全入口を封鎖するからこその中庭かと思われまます。 あと、患者様からのご意見として何回かその話しはあり、質問に寄っては5階の中庭は開放しておりますとの返答も見受けられます。 平日では無く、土日祝こそ開放よろしく願います。ゴールデンウィーク、本当にきつかったです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいた通り、5階庭園につきましては安全面を考慮して、平日の日中に付き添いの下でご案内しております。 また、外出に関しても感染対策の関係により制限を行っております。ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力の程、お願い申し上げます。</p> <p>当件につきましては今後の検討課題とさせていただきます、より良い患者サービスの提供が出来るよう努めて参ります。</p>
10	<p>子どもがセンターでお世話になっているものです。 検査室が年中暑く、特に夏はたまりません。 子どもが泣いてしまい、検査や訓練ができないことがあります。 泣いている子どもを見るたびに悲しくなります。仕事をやすんでまで何をしに病院へ来ているのかわからなくなることもあります。 先生には何度も相談しています。その度に必ず病院には申し伝えますと回答があります。 数ヶ月前には先生からは、“係の人が数回見に来た”とうかがいましたが、一向に改善がみられません。 気温もだんだん上がっており、今年の夏がとても心配です。ご対応をお願いいたします。</p>	<p>この度は、ご迷惑をおかけいたします。 今年の夏までにエアコンを設置いたします。</p>
11	<p>聴覚言語の部屋が暑い。熱中症になりそうです。</p>	
12	<p>私は〇〇の手術をしました まあ、トイレトペーパーがなくてこまりました よろしくおねがいします</p>	<p>この度は、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。 担当部署のスタッフと情報を共有し、補充の確認を徹底いたします。</p>
13	<p>〇〇氏、イヤホン無しでテレビを見てるかラジオを聴いているので音もれがひどい。 早くやすみたくてもできません。 改善求めます。</p>	<p>この度は十分な療養環境が提供できず、心よりお詫び申し上げます。 引き続き快適な療養環境を提供させていただくことへのご理解ご協力が得られるよう取り組みます。ご指摘ありがとうございました。</p>

No	ご意見	対応
14	<p>〇〇Dr 〇〇Dr 〇〇Dr の先生が本当に親身に寄りそって考えてくださり、本当にうれしかったです。心強かったです。 最高の病院だと思いました！！ 優しくて、親切で、先生方ありがとうございました！ 看護師さんも優しくかったです ありがとうございました！</p>	
15	<p>〇〇先生。私達家族に寄り添って、真剣に治療を考えてくれている姿が、本当に嬉しかったです。ありがとうございました。 〇〇先生。緊張していた子供を和ませてくれました。薬の説明が分かりやすく、入院中とても心強かったです。 〇〇ONS 薬のこと。体調のこと。なんでも相談しやすく！ 完ペキ！！</p> <p>みなさん 親切な方で居心地良かったです。 ありがとうございました！</p>	<p>付き添いをしていただく中で、不便なこともあったと思いますが、先生ならびに当病棟の看護師に対し、感謝の言葉を述べていただき、ありがとうございます。当該の看護師に伝えたとこ ろ、「とてもうれしい。励みになります」と言っておりました。今後も、患者さんご家族さんに寄り添える看護ができるよう努めてまいります。子供さんの健やかな成長をお祈りいたします。</p>
16	<p>患者に対して尊厳を傷つける配慮に欠けた言葉が多々あり、驚きました。 家族に対しては、きちんと確認を取らない不確かなことを何度も高慢にまくしたてるので、不快な気分になりました。薬についても説明なく専門的な薬名や成分名を早口で言い立てるので、質問したところ、馬鹿にしたような迷惑そうな態度で対応されました。自己中心的で思いやりのない看護師さんが担当になり、入院中はもちろん、退院した今でもかなりのストレスを感じています。本人に悪意があるにしろ ないにしろ、ぜひ改善していただきたいです。</p>	<p>このたびは、看護師の言動により患者様とご家族様に多大なストレスをおかけしたことに ついて、心よりお詫び申し上げます。 頂いたお声はありのまま組織で共有し、私たちが看護を提供する時やその方らしい暮らしの 実現を目標に関わりを持つ際には、患者様やご家族様の思いや反応を丁寧に確かめながら 実践できるよう取り組みます。今回、患者様やご家族様の思いを詳細に知ることができ、改 善に取り組むチャンスを頂くことができたこと、大変感謝しております。ありがとうございました。 最後になりましたが、まだまだ気温が安定せず体調を崩しやすいです。どうかお身体にお気 をつけくださいませ。</p>
17	<p>ambulance a ri ga to !</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>
18	<p>主人が〇〇病院より救急車でりんくうまで運ばれて 不安な気持ち いる時 素早く声かけて 頂き思わず ずっと涙が流れ 親切な対応に有がとうございました。</p>	<p>この度は、大切なご家族のご病状が大変な中、当職員へのお気持ちを伝えて頂き、大変恐 縮です。ご家族が異なる意見を伝えあいながら、治療の方向性を決められたこと、それぞ れが患者様を思うが故に、苦悩があったのではないかと想像します。患者様のご病状の辛さ、 ご家族様の苦悩を思い、今一度、私達が最善の対応ができたのかと振り返っております。私 たち職員は、多くの患者様との対話や関わりを通して、専門職業人としての自分の行いを振 り返る機会を頂戴しております。 このようにお言葉を頂戴したことを部署で共有させて頂きました。今後も患者様・ご家族様の お気持ちや大切な時間を守るように職員一同努めて参ります。</p>

No	ご意見	対応
19	<p>〇〇Dr 初めての診察でいきなり手一杯なので、個人病院に行ってくれと言われた。 今迄の先生に体重を減らせと言われ続け、3ヶ月で10kg減らしたらA1cが〇から〇になり危険だと注意された。 ダイエット中にも低血糖にもなってないし、〇は良い数値だと思う。当院が混んでいるのは分かっているが、10年位で初めて病院を変われと言われてショックを受けている。 夫の〇〇も〇〇先生の紹介で〇〇Drに2~3回診察を受け、個人病院にと言われた。患者の気持ちも聞いてくれないし、とにかく否定的だ。笑顔ひとつ見せてくれないし相談すると言うより話が一方的過ぎる。 欲しい薬も、こちらが必要とする血糖値を計るセンサーさえ忘れていた。一日中気分が悪かった。 他科の先生は優しいし、話しやすい。</p> <p>〇〇Drは患者との接し方をもっと指導するべきだと思う、私の気持ちとしたら、〇〇Dr以外の先生に診察して欲しい。 どうか宜しくお願い致します。</p>	<p>この度はご心労をおかけして申し訳ありません。当該医師の対応については説明不足や患者様の気持ちへの配慮が不足していたものと思われまます。改めて指導いたします。 現在、当科ではよりきめ細かな診察が可能な患者様のかかりつけ医と密接な連携をとりながら糖尿病の診療を実施していく体制を構築しようとしているところです。その過程で状態の落ち着いている患者様には診療の一部をかかりつけ医の先生に分担していただくこともあり、そのような診療のやり方を患者様にご提案させていただくことがあります。その点についてはご理解をいただけましたら幸いに存じます。</p>