

患者様からのご意見と回答(令和6年8月)

| No | ご意見 | 対応 |
|----|---|--|
| 1 | 今回、6階山側病棟の母子医療センター病棟でお世話になりました。出入りは専用カードがないとできないので、家族の面会時は不便でしたが、私自身はやさしい女性看護師さんばかりに囲まれて安心して過ごせました。どうもありがとうございました | この度は温かいお言葉ありがとうございます。また、当病棟の特性上、出入り口に扉があり、カードキーをご使用いただくことになりお手間をおかけし、ご理解いただいたこと感謝いたします。今後も、患者様の立場に立った看護ができるようスタッフ一同尽力していきます。 |
| 2 | 産婦人科主治医の〇〇先生、〇〇先生、オペをしてくださった〇〇先生、産婦人科の助産師さん、看護師さん、PTさん、看護助手さん、この度は本当にお世話になり、ありがとうございました。また、普通分娩からの緊急帝王切開になり、早朝からオペをして頂き、オペ室の麻酔科の先生や看護師さんに緊急要請がかかり、ご迷惑をおかけし、申し訳ない気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。〇〇先生は、本当に〇〇のように穏やかで、腕も良く、治療も的確で、出血も続き不安な妊婦生活でしたが、〇〇先生の検診を受ける度に安心することができました。また、術後は高熱が続いたり、腸閉塞になったりとメンタルケアも含め、丁寧に治療していただき、決められた入院期間の中で元気になり無事退院が出来て本当に良かったです。皆様、本当にありがとうございました。 | 大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。頂いたお言葉は、関係各位にお伝えいたしました。今後も患者様に寄り添った医療を心がけて参ります。 |
| 3 | 小児科の2人部屋ですが、洗面所がせめて、あってほしかったです。(手洗い、うがい、はみがきなど)小児科なので、ごはんを食べる前とかも手を洗いたいので。入院2日目で、たまたまトイレを近くで見たらトイレの中が黒ずみでよごれがひどくて、病院なのにいけるのかなあとと思った。(細かい所まで見たつもりじゃないですが、けっこう目立ったので) | この度はご不便をおかけして申し訳ありません。洗面所につきましては、トイレ内の手洗いか、共用部の手洗いをご利用ください。また、トイレの中の黒ずみにつきましては、清掃スタッフにこのことを伝え、このようなことがないように指導いたしました。 |
| | 2人部屋にトイレはあるけど、洗面所がないからウガイと手洗が出来ないのが不便でした衛生面もどうかとおもいました | |
| | 6海の2人部屋洗面台つけてほしいです。不便でした。 | |
| 4 | Cブロックが混雑していたので1番ピアノに近いイスに腰かけましたが、壁のヒマワリの絵があるのもたれかかることができません…。妊婦なので周りソーシャルディスタンスをとりたいと端に座りました。ちょっと困りました。仕方なく中央のほうに移動しました。 | この度はご不便をおかけして申し訳ございません。ご指摘いただいた箇所のイスの配置を変更いたしました。 |
| 5 | 少しお待ちくださいと言ったまま、30分以上たっても何の返事もなく、又通りかかった人に聞いたので、やっと面会できました。最後まできちんと対応してほしかったです。まだなら、まだであと何分ぐらいとかを伝えてほしかった。 | 時間の制約がある中、面会に来ていただいたのに十分なお案内ができず、申し訳ありませんでした。ご指摘のとおり、時間がかかるようならば、どの位待っていただかないといけなにかをお伝えすべきだったと反省させていただきました。スタッフ間で情報共有します。ご意見ありがとうございました。 |
| 6 | 私たちがじゃまなのか、そうじ道具を私に当てる様にする。トイレを出てすぐに、そのトイレをそうじしたかったのか、ほうきを持って入りドタバタしていた。ドアとドアが開いた状態でけがをした。 | この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。清掃責任者に伝えてこのようなことがないように指導いたしました。 |

| No | ご意見 | 対応 |
|----|--|---|
| 7 | 皆さん優しく、とてもいい入院期間を過ごせました。 パソコンの台数がたりない事に頭をかかえる職員さんもいましたよ。 | スタッフに対するお言葉、ありがとうございます。励みになります。 パソコンについては現在調整中です。仕事の効率化を図ることにより患者さまへの看護の提供が充実するようにしたいと考えております。 |
| 8 | 〇〇病棟のトイレの扉が、あく時としまる時に「キーン！」と音が鳴るので、夜など大部屋の他の方に気をつかいました。できれば早期に完全をお願いします。 | この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。7月25日に潤滑油を指すことで解消いたしました。 |
| 9 | 今でも駐車場3Fは職員優先ですか？ 面会できるようになって駐車場とても混んでます。前の道にまで並んで空ののを待ってます。トラックもよく通る道なので、みんなに迷惑かかっています。 病院に来る人はどこかしんどい人なので、職員さんは自分たちでどこかの月極でも借りて来院者(患者)優先にしてほしいです。 | 貴重なご意見ありがとうございます。駐車場の混雑について大変ご迷惑をおかけしております。誠に申し訳ございません。 立体駐車場においては、来院いただいた患者様やご家族様にできる限り1階あるいは2階をご利用いただけるよう、職員は3階と2階の一部を利用するように指導していますが、患者様のご利用を制限する専用スペースとはいたしておりませんので、来院時の際はどうぞご利用いただけますようよろしくお願い申し上げます。 また、ご指摘いただきました当院立体駐車場の混雑状況についてですが、状況の確認をいたしております。大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。患者様、当院職員に限らず一般の方、旅行者の方等の利用もあり、土日を含む前後の平日におきましては、特に利用率が高くなっております。これまでの混雑緩和の対応策では、別の周辺敷地を職員専用の臨時駐車場として確保する等対応策を講じていますが、まだまだ十分な対応には至っておりません。患者様やご家族様が安心して来院いただけるよう引き続き混雑緩和を図ってまいりますので、ご理解いただけますと幸いです。 |
| 10 | 入院している人からいすがカビてるとかの話聞きました 私も以前入院時 体温計 壊れてた 病院ですか？？？？ | この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 事実確認、改善を行うにあたり勝手なお願いではありますが、具体的な内容について情報を頂けると幸いです。 |
| 11 | いつもお世話になります。 Dブロックにセキ(咳)をしている看護師の方がいて、咳の仕方がマスクをしてウデや手でおさえずに咳をしているので、とんでこないか心配でした。 正しい咳のしかた、もしくは咳をしている方を検査にご出勤する時はお気をつけ頂きたいです。 正しいクシャミ、咳の仕方を学んで頂きたいです。 | 不快な思いをさせて申し訳ございません。 担当スタッフは呼吸器系が弱く、普段から咳エチケットには気を付けておりますが、配慮が足りていなかったと思われます。 今後教育を徹底します。 |
| 12 | 〇〇の看護師さんの方々、ほとんどの人たち・何故・何時も目を合っただけで(ツンケン、々)しているのでしょうか？ 朝から気分がわるくなります、(こちらもツンケンしてしまいます。) | この度はご不快な想いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 接遇面の指導が行き届いていないこと、看護師自身の感情のコントロールが不十分だったと考えます。 今回のお言葉を病棟看護師で情報共有させていただき、今後の改善に努めます。 少しでも患者さまの気持ちを和らげられるような対応を目指します。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 13 | 検査する前の絶食が伝えられてなかった！！ 朝食は11時に食べたそうです。 〇〇で去年手術する日に朝食を看護師が持って来ました。食べてたら手術できなかったです。 | この度はご迷惑をお掛けしまして申し訳ございませんでした。 頂いたご意見を真摯に受け止め、日々改善に努めてまいります。つきましては、改善を行うにあたり勝手なお願いではありますが、病棟等の具体的な情報を頂けると幸いです。 |

| No | ご意見 | 対応 |
|----|--|--|
| 14 | <p>コロナで病院が大変な時期に検査入院2回、手術入院1回と計3回入院しました。入院する科によって貸出パジャマがちがいました。婦人科では気くずれたりぬげたりしにくいけれども長いすごしやすいパジャマでしたが、他の科ではユカタ方式のすぐぬげるパジャマでした。</p> <p>点滴をしているとパジャマがぬげても針がウデにささっているの自分ではなおせません。病棟内では半裸のおじいさんがウロウロしている状態です。</p> <p>病気の時は男女の区別はなく、着くずれがぬげる事のない婦人科のパジャマにしていだけると安心してすごせます。婦人科以外の科に入院した時に婦人科のパジャマを希望しましたが、科がちがうので断られました。</p> <p>ぜひとも自分ひとりで着やすく、ぬげにくいパジャマを全科で導入ご検討下さい。</p> | <p>この度はご不便をおかけしまして申し訳ございません。</p> <p>当院の病衣は、セパレートタイプ(基平・パジャマ型)とガウンタイプ(ゆかた型)があり、どちらも前びらきとなっております。また、妊婦さん向けにマタニティタイプ(ワンピース型)も用意しております。</p> <p>妊婦さん以外を対象とした脱げにくいタイプの導入につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。</p> <p>なお、一般病棟におきましては寝衣を各自でご持参いただく事も可能です。</p> |
| 15 | <p>・4階の手術待合で、DrとNsの会話が聞こえてきたのですが、Ns「病棟も先生いっぱいですねー」Dr「ん～、頑張ろうっ！！Ns(〇〇さん)も頑張ろうっ！！」と「ん～ いっぱいだね」↓という気持ちになるのではなく、きっと大変で忙しいであろうに、「頑張ろう！！」と声をかけ合っている雰囲気がとても良い気持ちにさせてもらえました。</p> <p>・もう一つ</p> <p>これも聞こえてきた会話ですが、誰かが会話でのやりとりの中で「ありがと」とすぐに返していたので、「ありがとう」という言葉がすぐでる関係、雰囲気もとても良いなと感じました。いつもお疲れ様です。</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。</p> <p>これからも職員一同、より良い医療の提供ができるよう努めてまいります。</p> |
| 16 | <p>私語が多い 仕事をせず プライベートな話しを大声で話す 看護師だけではなく 管理栄養士 及 薬剤師も患者と一緒にDr. 他の職員のはなしを大声で話している 入院中 心が休まることのない気がする 治療をしに来ているのに 女子会の中に放り込まれた気分</p> | <p>■回答1 この度は、職員の私語により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いたしました。日々の行動を振り返り患者様の治療や生活の場であることを常に意識して行動できるよう取り組みます。言いにくいことを教えて頂き、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、暑い日が続いており体調を崩しやすいです。どうぞご自愛くださいませ。</p> <p>■回答2 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。一人ひとりの患者さんとのコミュニケーションは大切にしつつ、他の患者さんへの配慮を欠いた言動とならないよう注意いたします。</p> <p>■回答3 この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は患者様の安静を保てるよう気を付けて行動してまいります。</p> |
| 17 | <p>〇〇の病気で入院し、お世話になりましたが、食事の紙に「すい炎食」と書かれてあったので、「私はすい炎にもなってる！」とすごく心配しました。食事の名前の書き方にご配慮願えたらと思います。</p> | <p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>その時の病態や主治医の指示によっては、提供している食種名と病名が必ずしも一致しない場合がございます。その時の患者様の状態に合わせて適切な食種を提供させていただいているため、ご理解いただけますと幸いです。</p> <p>気になった際にはお問合せいただきましたら確認致します。どうぞお気軽にお声がけください。</p> |

| No | ご意見 | 対応 |
|----|---|---|
| 18 | <p>2回目の受診。患者サインが必要な書類を2回目で提出してくださいとのことであったが、提出場所不明、受付やNsから求められることもなかった。診察終了後の精算待ちの時間に受付へ持って行ったが「診察は終わられていますか？」と言われ、書類を預かっていただいたが、のちに次回に持ってきてくださいと返却されました。</p> <p>過去にもらっていた(初回)書類内にQRリンクで〇〇を使用した「初期指導QRコードのパワポ」にて産婦人科外来の流れについて紹介されている。動画内では書類をもって助産師との面談や分娩予約等の案内もあり、今回手続きをしようとして来院した。しかし、返却され手続きもなかった。次回は約1ヶ月後の予約で初産であることから、それまでの期間の過ごし方や助産師への相談などできる場所がないと感じています。</p> <p>受診の流れやシステムがわからない点が多い時期に〇〇で参照できる点はとても便利であると思うが、それに沿った対応をしてもらえないと意味がないと感じ、時間を使って受診していることを理解してほしい。</p> | <p>この度は、初診時の説明不足に加え、ご不安なまま受診が終了してしまい大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今回は妊娠されて2回目の受診ということで、本来なら看護スタッフより妊娠初期のお話をする時間を取らせていただけたところでしたが、こちらの情報共有が不十分であったため、書類の確認を含め実施できないままになってしまいました。大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今後の再発防止策として、看護スタッフとお話をする方が明確になりスタッフ間で共有できるシステムを検討し試行しております。</p> <p>これから大切な時期を安心して過ごしていただけるように、スタッフ一同患者様に寄り添った看護が提供できるよう努めてまいります。</p> <p>今後もお気づきの点がありましたら、お申し出いただけたら幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。</p> |
| 19 | <p>口腔外科スタッフの方々にはいつもお世話になっております。</p> <p>以前にも意見させていただきましたが診察スペースのことです。</p> <p>前と変化が無いという事に今回改めて不満を申し上げます。</p> <p>私は奥側で診察を受け帰り際 手前のブースで別の患者さんが診察されていたのでじゃまにならないよう付添の方をさげようとしてつまづきそうになりました。</p> <p>通路がせまい事に強い不満を感じます。改善を求めます。</p> <p>スタッフの方々の仕事ぶりはプロフェッショナルですばらしいです。</p> | <p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。</p> <p>口腔外科の診察環境については、改善に向けて院内で検討しておりますが構造上の制約があり、現時点で確保できる限りのスペースで対応しているというのが現状です。</p> <p>当件については、今後も引き続き検討してまいります。</p> |