

# 患者様からのご意見と回答(令和3年6月)

No	ご意見	対応
1	<p>術後の痛みを和らげる手当をして下さいました。 ICUの●●看護師さんには排尿の管を操作し残尿感を無くして下さいました。以後気持ち悪く成ったら自分でも行い大変助かりました。 ●●看護師さんは点滴の手当。 退院に当たって一筆お礼申し上げます。 コロナ禍の時節柄、私を受け入れ治療して下さいました。●●先生始め、スタッフの方々に謹んでお礼申し上げます。特に術後の痛みを和らげ、勇気付けて下さった●●先生、ICUの●●看護師さん御二方には地獄に仏に会うと申しますが、この様な事かと思ひ嬉しく涙が出ました。 入院4日目の15時50分に7階山側病棟で治療して頂く事に成りましたがICUから続いで点滴の後、両内袖が赤く固く盛り上り先生から氷で冷ます指示を頂き、看護師さんからビニール袋に入った氷とタオルのハンカチを受け取りましたが、不安定な氷袋で両内袖を冷ます事は私にとって、とても難しい事でした。効果も見えず悪化しないか心配でした。 14日●●看護師さんが包帯とネットを持参して氷袋を固定して下さいました。翌日患部が目に見えて快方に向かっていました。手当の大切さを実感し、尊敬と感謝致しました。 特にこの御三方には痛みを軽くして頂き、有難うございます。 誤字乱文乱筆乍ら感謝の気持ちが伝われば嬉しいです。</p>	<p>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掛けて参ります。</p>
2	<p>夜間及び雨天の冷房設定温度が低設定過ぎます(専門家として) &lt;その他&gt; 1) 食事の件ですが、2019.4に●●に3週間強入院し材料の悪さ(キャベツばかり転用)に比し、2019.8~9当院に入院した際は材料、味共数段上で喜びました。ところが、2020.5当院にて食しましたところ材料、味共にガタ落ちでキャベツばかり、何味が判らない味付けに変わっていました。業者を変えたそうですが、患者の事も考えて下さい。前述●●は●●です。 2) ベッド上部の照明は10時迄どうしても点灯しておく必要があるのでしょうか。寝れない人が私も含めて多いと思いますが。 3) 患者意見に対するヒアリングと対応方針の説明があっても良いと思いますが。(●●ではあり、取り入れていただいた事項もありました)</p>	<p>1) 食事の件について この度は、ご満足いただける食事が提供出来ず、大変申し訳ございませんでした。当院では患者様のご意見をもとに献立の見直しを行っております。食材や好みの味付けなど要望がございましたら是非参考にさせていただきます。今後も患者様に喜んでいただける食事の提供に努めて参りますので、どうぞよろしくお願い致します。 貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>2) 照明の件について 申し訳ございません。 ベッド上部の照明は、夜10時まで点灯しておくという決まりはございません。患者様、お1人お1人の行動状況に応じて、消灯する必要があります。状況に応じた対応が取れていませんでした。睡眠に対する援助、またその環境への配慮ができるように看護師への指導を行い、今後の看護に活かしていきたいと思っております。</p> <p>3) 患者様とのヒアリングについて 入院予約時、または入院時に入院生活における不安やご希望等がありましたら、事務員や看護師にお伝えください。できる範囲でご希望に沿えるような援助をさせていただきます。どうしてもご希望に沿った援助が提供できない場合は、患者様や家族様と相談して、ご希望に沿えるような援助方法を見つけて提供させていただきたいと思っております。</p>

# 患者様からのご意見と回答(令和3年6月)

No	ご意見	対応
3	<p>内視鏡を胃から取り出すとき、急に引き抜いて□□。 内視鏡、床にのたうつ。その時は喉に鎮静剤が効いて痛くなかったが、翌朝かなりの痛み、内視鏡検査室に電話、しばらく様子を見て欲しいとのこと。自室で抗炎症(消炎作用のあるという)療法薬を服用(1W程)。少しおさまる。 しばらく痛みが続く。薬を止める。●月●頃に再び服用を続ける。現在も痛い。●月●日は入院、トローチを頂く。明日手術。 要望。 患者を丁寧に扱っていただきたい。 内視鏡検査であっても担当医師名を明示して欲しい。・・・匿名か無責任、□□が減の温床ではないだろうか。プライドをもって医療活動してほしい。 何か異常なことが出来たときは本人もしくはその場における他の者が何らからの説明をすべきではないだろうか。 医師には(のおる場では)看護師、技師などが何も発言できない(もの申すことまかりならぬ)雰囲気を感じた。[チーム医療大丈夫?] 明日は手術。100%の成功を願っています。</p>	<p>当日の施行医に確認いたしました。特に異常な操作はしていないとのことであり、また内視鏡自体精密機械ですのでその取扱いには常に気を遣っております。 内視鏡検査は常に複数名の医師が衛生上使い捨てガウン等の防護服を着用して施行しており各担当医師名の明示は困難です。 ご不明点がありましたらお尋ねください。</p>
4	<p>現在のコロナ感染大の時にもかかわらず、複数での見舞いなのか判りませんが、数十分の会話！！ 本当に大丈夫と放送でも言っているのに！！ 入院している身としては面会もままならぬと言われているのに・・・ 今一番大事な時、注意する時では有りませんか？</p>	<p>このたびは 入院加療中のところ、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。 今回の内容については、面会制限の中ではありますが、退院に向けての話し合いが必要であったため、関係者とともに会議をおこなっていました。当病棟として、感染対策を行い、望んでおりましたが、ご意見にもあるように、入院中の皆様への配慮が不十分であり、病棟としての取り組みにおいても方法を検討する必要があったのではと思っております。このような状況下であるからこそ、今後はさらに入院中の皆様が安心して過ごせるように日々務めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>外来、支払の時 計算機にカード入れても計算できていない番号のでるけいじ板をつけてほしい またしすぎです</p>	<p>大変ご迷惑をおかけしております。 時間帯や曜日、診療内容等により会計の待ち時間が長くなる場合がございます。 少しでも待ち時間が少なくなるよう改善していく所存でございます。電子掲示板等のシステムによる方法を含め、改善に向けて検討して参りたいと考えております。</p>
6	<p>●●先生からしんどかったりしたら貧血で輸血の可能性もあるから、いつでも来て下さいと言われてたので連絡したら「来ても見事出来るが転院してもらおうかも、ベッドがない。かかりつけやから対応してもらえるとと思うな」的な事を言われた！ 夜間は見てくれない、最悪なイメージしかない。</p>	<p>この度は、主治医の方から、体調不良時、いつでも来て下さいとのご案内でありましたが、対応できず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。救急外来では重症度や緊急性に応じて医師と判断し診察と治療を受けて頂いております。お電話での受診相談の際に入院が必要であろうと判断した場合は、他院への転院の可能性をお伝えしご納得いただいた上で来院して頂いている現状があります。ただ今回の案件では、患者様のお気持ちを配慮した上でこれらの内容をお伝えできず不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご注意頂いたことを真摯に受け止め今後精進していきたいと考えます。</p>

# 患者様からのご意見と回答(令和3年6月)

No	ご意見	対応
7	血液検査、朝からもたもたして検査も上手でない。	<p>貴重なご意見ありがとうございました            このたびは採血検査時に不快な思いをさせて申し訳ありませんでした            待ち時間をなくす工夫や安全で迅速に検査対応できる様にさらに検討し対策していきたいと思            います。            また採血時、苦痛のないよう技術の再確認をおこない技術向上につとめてまいります。</p>
8	透析室にテレビ置いてほしい	<p>貴重なご意見ありがとうございます。            血液浄化センター(透析室)へのテレビの設置につきまして、現在前向きに検討を進めており            ます。もう少しお待ちいただけますようお願い申し上げます。</p>
9	あけてほしいなあ 外の空気すいたい	<p>ご意見ありがとうございます。5階庭園へは付き添いの元でご案内することができますので、            希望される場合は病棟へその旨をお伝えください。</p>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院の床仕上げにタイルカーペットは不適です。オフィスのように夜間に床洗浄機を入れて洗剤洗いをしないと細菌等が繁殖し易い。</li> <li>・トイレの床の仕上げは明るい色の塩ビシートにして、使用者の異変に気づき易くするべきです。</li> <li>・デイルームのカーテンは清掃し易い材質、形状の物にすべきです。</li> </ul>	<p>ご意見ありがとうございます。病棟は病気等の治療をする場所でもあるため、少しでも温かく            静かな空間を作れるよう病棟の廊下等にはタイルカーペットを採用しております。雑菌の繁            殖に関しましては徹底した清掃を心がけておりますのでご理解の程、よろしくお願いいたしま            す。ご意見については、今後の施設運営の参考にさせていただきます。</p>
11	<p>●月●日夜中に救急搬送され、こちらの病院でお世話になりました。            退院時に同じ内容の手紙を病棟にお渡ししましたが、初療看護師さん方へ伝わっていない            かもしれないと思い、ご意見箱に入れさせていただきます。</p> <p>救急車に乗るのも、カテーテルも、お産以外の入院もすべてが初めての事でした。            最初に搬送された病院で、あまり良い対応ではなかったので不安でいっぱいでしたが、運            ばれたアンギオ室で大勢のスタッフさん達が私を待っていて出迎えてくれました。不安も            吹っ飛び、本当に救われた気持ちになりました。            先生も看護師さんもスタッフさん皆、初めて私に触れる時にはご自身のお名前を告げてく            れ、常に声を掛けてくれていました。            「側にいますから安心して下さいね」            「痛かったら言って下さいね」            そういった言葉が痛みや不安がやわらぎ、本当に救われました。            当たり前を当たり前にしてる姿に感動しました。なのにお名前が思い出せず、申し訳あり            ません。            先生方はじめ、看護師さん、スタッフさん達にありがとうございましたとお伝えたくて、このよ            うな文章となりました。            先の見通しがつき辛い日が続きますが、くれぐれもご自愛ください。            乱筆乱文の程、どうぞお許してください。</p>	<p>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、当該部署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掛けて参ります。</p>

## 患者様からのご意見と回答(令和3年6月)

No	ご意見	対応
12	検査で久しぶりにうかがいました。Cブロックの●●先生は丁寧でわかりやすく質問に応じて頂きました。 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。 引き続き何卒よろしくお願い申し上げます。
13	心電図のきゅうばんのようなものの消毒してほしいと思います。 特にコロナの中、直接肌にふれるのですから1回1回消毒をお願いしたいです。お手数とは思いますが、正直こわかったです。	患者様には不安な思いをさせてしまい申し訳なく思います。 臨床検査科では心電図の検査終了後、環境整備のためベッドの清拭と電極の消毒を行っておりますので安心してください。 今後は患者様の不安を解消するためにベッドの清拭及び電極の消毒を行っている旨を心電図の各ブースに掲示致します。