

# 患者様からのご意見と回答(令和3年7月)

No	ご意見	対応
1	<p>入院して職員の皆様の丁寧で優しい接し方に感謝しております。皆様お忙しいのに。特に28日の夜の担当●●看護師。手術後の発熱、痛みなどで元気がなかった時、18時過ぎに「担当させていただきます」と挨拶された時、つい私から色々不安に思っていたことを話してしまいました。適確に丁寧に説明して頂き、不安、心配が消えて行くようでした。「他の人でも同じですよ」と言われそうですが、●●看護師は患者の不安なことを自然に引き出す力があるように思いました。仕事にプライドを持って全力で臨み、明るく包容力のある態度。ああ、この人ならと思わせる雰囲気を持って(つくりあげている)。</p> <p>他の看護師も皆話しかければ同じなのでしょうが、みなさん忙しく、その当座の事だけのやり取りになってしまいます。人に安心感、信頼感を与えてしまう人格に敬意を表します。夜で忙しいだろうに、ゆっくり一緒に歩きながら喋ってる姿も見ました。</p> <p>「21時頃に薬頼むかも知れませんが」と言ったら、ちゃんとその瞬間に来てくれてまた他の質問も答えて頂きました。なぜ、●●さんには話してしまうのだろう？考えてみました。まず「こうなってます」だけじゃなく、その理由を必ず言ってくれる。更に何かあるはずです。…「愛がある」かも知れません。●●さんに感謝。皆様に感謝です。退院も近し。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 このようなお言葉を頂き、大変励みになります。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>
2	<p>私の手術中、妻が指定の場所で待機していると防護服の団が「入らないで、来ないで」と言いながら2m程離れた場所を通りすぎた。 遮蔽物を置くなり、待機場所の位置を考えてほしい。(妻は少なくとも1週間は他の人との接触を絶つといっている)</p>	<p>感染対策の為、必要時には通行止めロープや立て看板の設置、注意を呼びかける人員の配置を行う等の対応を行っております。また、搬送時には患者様に特殊なマスクを装着していただいております。引き続き感染対策に努めてまいります。 この度はご不安な思いをおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。</p>
3	<p>御礼 ●月●日午後2時前、小雨の降る中、杖を使い歩いている私を見つけ駐車場から病院まで、ご親切に事務職員の方が濡れないようにと傘をさし掛けてくださり、ヨタヨタ歩きの私を介助してくださり、大変助かりました。本当にありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、より一層努力を重ねてまいります。</p>
4	<p>●●室のトイレのロール接地位置が後にありすぎて、ペーパーを引き出しにくいので前にずらしてくれたら！！</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後の施設運用に役立たせて頂きます。</p>
5	<p>忙しい時にナースコールを押しても、誰一人嫌な顔せず、笑顔で対応してくれました。病棟の雰囲気とても良かったです。</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。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>
6	<p>とても親せつに対応して下さい、とても気持ちよく見て下さり、紹介状も書いて下さり、ありがたかったです。忙しい中ありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、より一層努力を重ねてまいります。</p>

# 患者様からのご意見と回答(令和3年7月)

No	ご意見	対応
7	<p>1)2人部屋で洗面所がついていない。 離れている洗面、風呂場の部屋までハミガキ、洗面出来る人ばかりじゃないので部屋を出て洗面所までみんなが足の丈夫な患者ばかりでないから、つまづく事もあるから、患者の安全を守るのも病院のつとめではないですか？ 早急改善をお願いします。</p>	<p>1)洗面所について ご意見ありがとうございます。病室のスペースのこともあり手洗いは設置しておりません。また、設備対応にコストもかかるため、今後の施設運営の参考にさせていただきます。</p>
	<p>2)ろうかで物音、話し声大きい。 物音(ベッドなどを交換しているのかどうか分かりませんが、音が大きいのはビックリです) 安静の日だったけど通常の騒音は出ますが、出る音も少しみんなが気をつければ少しでも音は小さくなると思います。もう少し静かにしてほしい。 今後改善をよろしくお願い致します。</p>	<p>2)廊下での物音・話声について 大変、申し訳ございません。 ご指摘通りだと深く反省いたします。 日々、大きな声で話さない、廊下で大きな物音を立てない、走らない、ワゴンの音に気をつけるなどの指導、また看護師同士で注意しあうように取り組んでいますが効果が出ていない状況です。そのため今年の病棟の目標として接遇面の改善を掲げ活動する方針としています。接遇改善チームを立て、活動をし始めています。療養の場という意識を強く持ち、患者様が安心してリラックスして治療に専念でき、また入院生活を過ごせるように、環境を整え看護を提供していかなければならないと思います。良い環境つくりのために努力します。</p>
	<p>3)手術の時、麻酔を打つ前、打っている最中などやさしく声をかけて少し気が楽になりました。病棟の看護師さん達もやさしく接してくれてありがとうございました。 初めての入院で緊張もしていましたが、日がたつにつれ慣れていきました。本当に無事手術も終わって、あとは退院を待つだけとなりました。大変お世話になりました。</p>	<p>3)手術について ありがとうございます。 接遇面や環境面で大変ご迷惑をおかけしましたが、実践した看護を褒めていただき大変うれしく思います。心が休まると共に頑張ろうという気持ちになります。ありがとうございます。</p>
	<p>4)風呂(シャワー室) マットが白ですが、黒くなっています。足をのせるのがちょっとという感じの汚れです。すべり止めがないから怖かったです。マットは衛生上、レンタルのは有ると思いますが、改善をお願いします。  病棟ろうかでベッドのかえをしているのかわかりませんが、ろうかはベッド、シーツなどがろうか半分をうめているし、ろうかも暗いと感じました。  食事はおいしかったです。</p>	<p>4)お風呂について 申し訳ありませんでした。 ご意見をいただきすぐにマットを交換させていただきました。 浴室のマットは、毎日洗濯・乾燥させ清潔を保つように心がけています。 汚れやほつれなどの破れた部分があれば、新品と交換するようにしていますが、交換時期が遅いようです。またそのような状況への気づきができていませんでした。 看護助手・看護師ともに入浴環境および入浴物品に気をつけ清潔と安全が保てるように環境への配慮を実践していきます。  廊下が暗い状況に対しては、担当課と相談し今年度、LED電球に交換し、またワット数も上げ対策は講じていますが、暗いという状況は続いています。病棟の構造上、現状より改善が見込めないようです。再度担当課と相談し、廊下の彩光について検討させていただきます。また廊下においてあるシーツは部屋を確保し収納できるようにさせていただきます。ベッドにつきましては、安全を第一に整理していきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
	<p>5)病室の床は古いせいか、汚れているのか、汚れていないのかわからない感じの床です。 古いのは仕方ないですが、床の汚れが取れるんだったらモップでふくとか(水ぶき、空ぶきしたら汚れは落ちると思います)。 今更めちゃくちゃにきれくならないかも知れませんが、建って最初の掃除の方がきれいにやっていけばそれなりにきれいだと思います。</p>	<p>5)清掃について ご意見ありがとうございます。雑菌の繁殖等がないよう徹底した清掃を心がけておりますが、汚れが目立つものに関しては今後、貼替の検討をさせていただきます。</p>

# 患者様からのご意見と回答(令和3年7月)

No	ご意見	対応
12	<p>拝啓 貴院ますます地域の住民の健康に注力させていただいて安心して暮らせる環境に大いに喜びを感じ、平素は何かと安心を受け取り、厚くお礼申し上げます。</p> <p>設立当時から、貴院には度々お世話になって今の健康な私があり、感謝しています。さて、久しぶりに貴院に行く事があり、少し、厳しい視線が芽生え、その感覚で院内をみますと気になったことがありましたので、投稿させていただきます。治療には無関係の内容ですが、工場の規律において基本となる”5S”で見た場合に、少し、きになります。失礼な内容ですが、少しでも、貴院の素晴らしい継続に心から祈願している私の言葉として、よろしく願います。</p> <p>敬具</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルディスタンスを促すシールですが、当初は綺麗に貼ってあったのに、今ではごみみたいです。当初の心を守って「継続は力」を發揮してください。</li> <li>・可能ならポスターを枠と平行に貼って欲しいです。</li> <li>・壁に直接貼り付けるのはダメでないのかな？近くに同じ趣旨の別のポスターがあります。</li> <li>・透明なガラスは透明だから必要で、その透明ガラスに直接貼っていいのですか？室内側では、掲示の裏だけで、裏が美しくありません。</li> </ul>	<p>この度はたいへん貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。具体的な写真も添付して頂いていましたので、現状認識しやすかったです。</p> <p>お忙しい中でのご意見に改めて感謝致します。今年度クオリティマネジメント委員会では、“患者さん目線の接遇と環境作り”というテーマを基に活動しています。</p> <p>院内をラウンドして現状改善できるように努めます。またご指摘頂くまでもなく、病院組織がこのような視点を持てるように幹部の中でも共有していきたいと思えます。</p> <p>当院が患者様に選んでいただけるように、微力ですが努力していきたいと思えます</p>
13	<p>救急外来の入り口でよっぱらった人が、医者や看護師、事務の女の人に大きな声でどなっていた。</p> <p>警備の方はいなかった。</p> <p>防犯カメラ等の設置はないのでしょうか</p>	<p>防犯カメラは設置しています。カメラのモニター監視は防災センターで行っていますので、防災センター(警備)が、現場に駆け付け、対応を行うことになっています。今回警備がいなかったということで、こういった状況になったことは、基本的な行動の欠如と考えます。今後二度とこのような対応の起らぬよう、徹底した指導を行います。</p>
14	<p>入院患者の家族さんがよっぱらって、どなりちらしているにもかかわらず、看ゴ師長さん、先生が対応しているにもかかわらず、入るのを制御もせず中に入れ(言い分は他の人が入るのと一緒に入ってしまう)傍観していた。</p> <p>先生の手紙を待っていたのに、その酔っぱらってる人の対応で一時間以上待たされました。</p> <p>防災とは災いを防ぐ方々がいらっしゃるから防災、守衛なのではないのですか？何のために守衛されているのですか？</p> <p>一般ビルの守衛さんの方がまだ守ってると思えます。病院の守衛さんがそんなトラブルを前に傍観されているのは、ただの一般人で防災・守衛ではないと思えます。業者さんをかえるべきではないでしょうか。</p> <p>そんな傍観しかできない守衛さんではとても不安です。そんな「どうしても入ってしまう」というおそまつな言い分しかできないなら、刃物類をもった人も通れてしまうのでは？と、とても不安です。入口を守ってもらえてないので。</p> <p>警察のOBさん(それなりのこわいところの部署の方)々など、たよりになる方々を入口に採用していただきたいです。病院を利用する家族としてこんな光景をみてとても安全管理が恐ろしく感じました。早急に改善して頂きたいです。</p>	<p>今回の場合、防災センター(守衛、警備)が、先頭に立ち、対応を行う事が当然であったと考えます。警備員として基本となる心構えができていないことが、こういった無責任な対応になったと考えます。今後こう言った事態に陥らぬよう徹底した指導を行います。</p>