

# 患者様からのご意見と回答(令和3年9月)

No	ご意見	対応
1	<p>私は悪性リンパ腫再発で、再度の入院、今日に至りました。ここに来る迄に呼吸困難に始まり、動悸、目舞、頭痛などつらい苦しい日々を数ヵ月過ごして参りました。</p> <p>◎私個人のことで。家族の一人私の孫を失いその母である娘・・・家族から笑顔が消えた。家族の笑顔が、笑顔戻る迄・・・</p> <p>①入院初日からスタッフの皆々様の優しい笑顔、病室に来て下さる一人、一人の優しい笑顔、闇の中に沈んでいた私でしたが笑顔に救われました。嬉しかった。毎回毎日接する笑顔、笑顔の大切に気付きました。</p> <p>②毎食届く美味しいお食事、心から感謝いたします。最後血液内科の諸先生方、色々とお世話になりました。ありがとうございました。主治医●●先生、■■先生、時間をかけての経過を見て下さるとの事宣敷お願い致します。</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、当該医師及び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>
2	<p>総合診療は予約制だとききましたが、総合受付に来て言えば診察してもらえるのですか？おかしくないですか、ちゃんときまりを守って紹介状をもってきて診察の順番をとってもらってきてる人がいるのに、来て言えば診察してくれるならみんなそうします。病院が予約制と書いてるし言っているのにルールを守ってください。誰だってみてほしいです。それと待ち時間が長くて文句を言ってる人がいるとその人に看護師が「すみません」と言ってますが、みんなおなじように待っています。文句を言ってる人にあやまるならみんなにあやまるべきでしょう。そして文句言ったら早く診察するんですか？病院としておかしくないでしょうか</p>	<p>当院は重症のコロナ陽性患者様を受け入れている医療機関であり、感染症内科医が総合内科と兼任していることから、総合内科外来を休診とさせて頂いております。直接来院された患者様に関しては、上記説明させて頂いておりますが、地域のかかりつけ医にかかるために移動する事が危険な場合もあり、患者様の容態によっては緊急度・重症度を判定し、救急患者対応をするケースもあります。</p> <p>また、地域のかかりつけの医療機関がお盆休みで長期休暇に入っている場合など、かかりつけに相談出来ない患者様もいらっしゃいます。当院が地域支援病院の役割をになっている事もあり、地域の医療機関が休診中の救急対応をするケースもあります。</p> <p>今後も、患者様の安全とベストな診療と情報提供できる様に心がけて行きたいと思っております。</p>
3	<p>2Fの化学療法のとりのトイレはいつも流されていないことが多いきちんと流すように貼り紙をしてほしい。不快です</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。また、貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。トイレが流されていない件、院内調査を行い対応を検討したいと考えます。</p>
4	<p>いつも先生方、スタッフのみなさんが爽やかな対応をされるので、一言感謝を述べたいと思いいペンを執りました。私は知的障がい者施設の職員です。本日は付き添いで利用者様の受診に同行しました。</p> <p>知的障害の方は受け答えがうまく言えなかったり、他者がびっくりするような又、かみ合わない会話をしたりされますが、●●先生やスタッフの方はいつも笑顔で、患者の尊厳を大切にしてくださるので、福祉の職員としても励まされています。</p> <p>聖書の一節にある「私がほほ笑み掛けると、人々はそれをありがたく感じた。私の明るい表情は人々を安心させた」という言葉を、私自身、仕事にあてはめたいと思っておりますが、いら立ってしまう事も多く、反省しきりです。しかし、先生方、スタッフの皆さんは常に忙しい中で、又、コロナ禍もあり、ストレスも増している中にも、穏やかに明るく接して下さい、感謝しています。</p> <p>まさに上の言葉にあるように「人々を安心させ」爽やかにして下さいます。私の模範です。これからも口腔外科の皆さんが充実されたお仕事をされますよう、ご健勝をお祈りいたします。</p> <p>乱文乱筆をおゆるし下さい。</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9月)

No	ご意見	対応
5	<p>糖尿科でお世話になった者です。病院で頂く食事をもう少し美味しくして頂けませんか、勿論入院費が上がっても美味しくければよろしい。ご検討ください。まずくて食べられない！！</p>	<p>ご意見頂きありがとうございます。 この度はご満足いただけるお食事が提供できず、申し訳ございませんでした。 当院ではできる限り通常の料金の範囲内で工夫しながら、より満足していただける食事の提供をさせていただきたいと考えております。また、治療上の理由から制限が必要な場合もあるかと思いますが、制限の中でも美味しく食事して頂けるようご意見をもとに工夫して参りたいと思います。 今後ともよろしく願い致します。</p>
6	<p>担当くださった先生方、看護師さん達、リハビリの先生方 その他お世話下さった方々皆様のおかげで快適に入院生活を送らせて頂きました。本当にありがとうございました。先生やリハビリの先生方のおかげで退院後の不安もなくなりました。食事も美味しく楽しみました。どの方も忙しくて大変だろうにいつも笑顔で優しく根気強く対応して下さいまして感謝しています。ありがとうございました。</p> <p>追記 1つ困ったのはWi-Fiが無かった事です。Wi-Fiお願いします。</p>	<p>まだまだ暑い日が続いておりますが、退院後いかがお過ごしでしょうか？この度は、7階海側病棟の看護にお褒めの言葉を頂き、ありがとうございました。自分たちの行った看護にこのような評価を頂き、大変励みになりました。大変な手術を乗り越えて、日々リハビリに励んでおられた姿に、私たちの方こそ元気を頂きました。 入院生活は、普段何気なくできていたことが、思うようにできず、強くストレスを感じる環境です。その入院生活を少しでも快適に過ごしていただけるよう、また一日も早く社会復帰いただけるよう、今後も寄り添いの看護をモットーに、より一層努力致します。 まだまだ暑い日が続きますので、体調を崩されませんようご自愛ください。ありがとうございました。</p> <p>患者様向けのフリーWi-Fiについては、整備出来るように検討を進めております。 ご意見ありがとうございました。</p>
7	<p>歯科助手と思われますが(女性二人のうち1人)フェイスシールドをふりまわしながら、エスカレーターを2人であるいていました。フェイスシールドは不潔です。ふりまわすのはどうかと思います。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。 ①歯科衛生士はカツカツのスケジュールで運用していますので、診療時間内にかが2人同時に診療室を離れることはありません。 ②当科では全員MeGuardですので、振り回せるものではありませんし、跳ね上げるだけで基本はずすこともありません。 ③おそらく、実習生ではないかと考えます。7月上旬～8月上旬にかけて2人一組で実習にきておりました。 以前にも、指摘されたことがあり、実習生にも診療室内はもちろん院内全ての場所で、口腔外科のスタッフとしてみられるので、慎重な行動をするように注意しておりますが、今後さらに徹底いたします。</p>
8	<p>ずっとベビー室でスマホ見ながらしゃべってた。おっぱい見てほしかったけど、見てくれへんかった。エラそうにえーお母さんになりやーって、いわれてしんどかった。わからへんから聞いたのに教えてくれへんかった。</p>	<p>この度のスタッフの行為につきまして、患者様には大変不快な思いをおかけしました。心よりお詫び申し上げます。 新生児室スタッフの主な仕事内容は、育児相談に乗ったり授乳介助をすることです。その仕事を怠り携帯片手に患者様の対応をしたこと、大変恥ずかしく思います。 今後このようなことがないよう、接遇について今一度スタッフと話し合い、改善していく所存です。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者様からのご意見と回答(令和3年9月)

No	ご意見	対応
9	<p>車椅子で行きました。とても親切に心こもる対応して下さい心より感謝しております。ありがとうございました。うすい水色の制服を着られた方でした。うれしかったです。</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。またとてもスタッフの励みとなります。今後ともこのようなお言葉がいただけるようスタッフ一同親切で丁寧な対応を心がけて業務に取り組んでまいりたいと思います。</p>
10	<p>カーテン(室をしきる)の事です。となりの方との仕切りの所のカーテンのはしが固定されていないので看護師さんがその間を通ると必ずカーテンが動きます。そのたびに看護師さんが出られてからカーテンをなるべくたくさん集めるのですが、反対側がしめるのにいきおいよくひっぱると又、空きます。棚があり固定できないのでしょうか、ちょっと考えてほしいです。10日間お世話になりありがとうございました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 入院中の環境について、担当看護師等による配慮が不十分であったことは誠に申し訳なく思っております。入院されている方々へパーソナルスペースへの配慮の徹底ができるように病棟全体で取り組んでいきます。 また、カーテンの長さや固定については病院設備へ対応を依頼し調整させていただいております。</p>