

患者様からのご意見と回答(令和3年11月)

No	ご意見	対応
1-1	出来るだけ早急にフリーワイファイ環境を整備していただきたい。今回5日間の入院でしたが、外部との連絡(見舞い不可の為)は全てケイタイでした。Wi-Fiがフリーでない為、ケイタイ料金が高つき非常に残念です。又お世話になりますので、よろしくお願ひいたします。入院されている(特に長期の方々)は困っておられると思います。(高齢者の方はギガ数がないケイタイを使用されている為)	ご意見ありがとうございます。 無料Wi-Fiについて、ご要望が多数寄せられていましたので、2021年10月よりサービスを開始しました。病棟及び外来が接続エリアになります。案内については、病棟及び外来に掲示してありますのでご覧ください。 引き続きサービス向上に努めます。
1-2	・病棟だけでもWi-Fiをつけてほしい。面会できないから病む	
2	・中庭も出れる様にしてほしい。外の空気を帰る日まで吸えない。 ・個室リフォームしてキレイにしてほしい。高い料金払ってあの部屋はひどい	中庭(光庭)は、光を取り入れるため及び病室管理(見通しをよくする)目的で設置しております。また、空調システムにより、外気を取り入れ換気及び温度管理を行っております。外の空気を吸うには、外に出る機能が備わり、安全面を考慮した5階屋上庭園がございますので、そちらのご利用をお願い致します。 個室リフォームについては、建設から24年経過していることもあり、検討していく必要があると考えております。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。
3	今回生まれて初めての入院手術でしたが、このコロナ禍の最中、スタッフ、先生、看護師の方々には本当によくしていただき、感謝の念に堪えません。遠からずまたお世話になるかもしれませんが、どうぞ宜しくお願いします。大変なこの時期頑張っておられる皆様様に深謝申し上げます。	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。
4	トイレの荷物置きがない。もしあったとしても小さくて、使い勝手が悪い	貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後の検討課題とさせていただきます。現状では、トイレブース内の棚もしくは、扉に設置しておりますフックのご利用にご協力いただきますようよろしくお願いいたします。
5	初めて来ました。駐車場からどっちに向いて行けば病院内に入れるのか全然わかりませんでした。どこかに案内がないか探しましたがわからずウロウロ夜間入口から入りましたがそれで合っているのかわからず、何か書いている物はないか探しました。初めて来た者には不親切です。	駐車場から当院までの案内表示がわかりにくいことで、不安な思いを抱き来院されたことについて深くお詫び申し上げます。現在、エレベーター1階横に立体駐車場から病院までの案内板を設置していますが、設置場所や表記内容の検討する際にこの度いただきましたご意見を参考にさせていただきます。
6	看護師さんの話し方、たいへん皆様接してくれました。看護師さん達の対応、言葉使い、笑顔で受け応えてくれて、少しウロウロしていると「どうしましたか」とたずねてくれました。どの科でも気持ちよく受診出来ました。有難うございました。	健康管理センタースタッフの接遇が良く、受診者様が不安の中気持ちよく検査を終えられたこと良かったです。 これからも 安心して受診していただけるよう意識して行動します。 引き続きご指導のほどよろしくお願いいたします。

患者様からのご意見と回答(令和3年11月)

No	ご意見	対応
7	いつも細かく報告していただき、子どもだけでなく母子ともに気にかけてもらっているのがとても伝わります。安心して子をあずけられました。また、スタッフ間での情報共有が徹底されているのがすばらしいです。(小児科、産婦人科ともに)	この度は、大変暖かいお言葉を頂きありがとうございます。 ご両親にとって、NICUに入院することへの不安はさぞかしあったと思われますが、「安心して預けられる」と言って頂き、看護していく上でとても嬉しいお言葉でした。 今後も、児だけではなく両親の思いにも寄り添いながら、日々看護をしていきたいと思います。
8	大変ご親切に説明をして下さり、対応して下さいました。本当にありがとうございました。	うれしいお言葉、ありがとうございます。 これからも皆様のために日々精進して参ります。
9-1	診察台がつめたくて、毎回寒くなるとあの台にのるのがすごく嫌です。女性なら思う事は同じだと思う。	ご意見ありがとうございます。 診察台が冷たいという点におきまして、不快な思いをさせていることをお詫び申し上げます。現存の診察台は保温機能を持たないものなので、現時点でできる限りの対策を講じてまいります。 まずは、診察が開始する時間までに室温を通常より上げ、診察台が冷たく感じることを少しでも軽減できるようにいたします。また、診察室内に冷たい外気が入らないように診察室ドアをなるべく閉めておけるようにいたします。
9-2	私は今63才ですが45才に外いんがんでFブロックに長くかよっていますが、いつも思うのが検査をうけるイスの台がつめたくてこしから下がいやです。どうか友だちとかも言ってますからあたたかな台にかえてください	感染対策として使用ごとに診察台を消毒のため拭いており、その直後は冷たく感じることもあるかと思えます。その場合は、その旨、声を掛けさせていただいたり、少し時間をおいてからのご案内なることをご了承ください。 待ち時間に寒いと感じられたときは、掛物などをさせていただきますので、ご遠慮なくお申し出てください。
10	和式のトイレをなくさないで！！	洋式トイレのメリットは、 ①姿勢が楽。高齢者や妊婦さん、介護が必要な場合にも便利に使用することができます。 ②清潔で冬でも快適。温水洗浄便座は、デリケートな皮膚などを清潔に保つことができ、便座も温度調節ができるので、寒い冬でも快適にトイレに座ることができます。 ③節水できる。トイレの1回の洗浄水量は50年前では約20ℓでした。今では平均約6ℓで洗浄することができます。 反対にデメリットは、 ①掃除が大変。洋式トイレは、各パーツが組み合わさっていて、複雑な形状なものが多いため、細部まで掃除するのが大変です。 ②他人が座ったところに座りたくない。なんとなく不潔に感じる人もいるようです。(便座クリーナーを設置しておりますのでご活用ください) ③その他。小さなころから洋式ばかり使用していると、足腰の筋肉が弱くなるという報告もあるようです。 上記のようなメリット、デメリットを検討した結果、和式→洋式トイレへ改修工事をするを病院判断としておこなうようになりました。ご不便、ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解のほど、よろしく願いいたします。

患者様からのご意見と回答(令和3年11月)

No	ご意見	対応
11	<p>〇〇が親切でステキだった。表情が明るい一生懸命、全力で業務にとりこんでいるのが伝わってくる。見ている人間を勇気づける事が出来る人です。感謝</p> <p>しかし、患者の悪口を小声でぶつぶつ言っている看護師も少数いるのも現状です。でも、そこへんの事は、患者、看護師の事を思いやる心の問題であってお互いが、大人の間人らしい行動、考えを持っていれば何も問題は起きない。しかし、ごく一部の看護師は気遣いが0ゼロです。メンタル面はプロにてってほしいです。</p> <p>ものが相手の仕事では、ないので初心に戻ってがんばってほしいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>〇〇は、今年入職しました新人看護師です。今回のお言葉は、〇〇にとってこれまでの看護の成果の証となりました。ありがとうございました。</p> <p>一部の看護師は先輩看護師として良いモデルとならなければならない立場の看護師です。看護師としての誠実さ、責任感、役割意識に欠けている行為であると認識します。大変申し訳ありませんでした。また「一部の看護師」と記載していただいたお気遣いに感謝いたします。</p> <p>ご意見を朝の朝礼でスタッフと共に共有させていただきました。そして、看護師としての自分自身の意識や態度を内省させ、日々の看護の実践に繋げるように指導致しました。今回の貴重なご意見を活かしていきたいと思っております。ありがとうございました。</p>
12	<p>看護学生の研修です。私は病人です看護師にいろいろ身の回り検診、問診等してもらっているから看護学生の検診問診は必要ないと思います。外科の研修では看護師と同時にいっしょにしてほしいと思う、最初に看護学校の担当とあいさつにきました、外科担当の長もきました。書類もサインしましたが？了解していたが？看護学生は非常によく世話していただいて、たいへん感謝しています、何も言うことはありません看護師と連絡も取られていますし何も言うことはありませんが、同じ、検診、問診はしなくてほしい、のです。私以外の病人もどうかと思う。報告はしている、聞いているのでしょうか、本当に手術を十分していただいてありがとう。感謝にたえません。●日退院です。</p>	<p>このたびは、看護学生実習の受け入れを承諾していただきましてありがとうございます。外科病棟における患者様との直接のかかわりは今後の看護職への礎となります。</p> <p>しかし、頂いたご意見にもありますように、何度も同じ内容を確認することがお体やお気持ちへの負担があったことに対して、入院中に対応ができず、申し訳なく思っております。今後はご協力いただいた患者さまが、このようなお気持ちにならないよう安心して療養できる環境を整えてまいります。</p>
13	<p>朝食がでてこなく、職員の人にたずねると朝食がきていないのに「勝手にあなたがもう下げていったんじゃないの」みたいな事をいわれました本人はしっかりしています。結局朝食はなしでした！！今後こんなことのないようにして下さい！！</p>	<p>今回のご意見については、すでにご本人及びご家族様には、当病棟より謝罪をさせていただいておりますが、対応について不手際があったことについて申し訳ありませんでした。</p> <p>本来、下膳の際には食事が終了しているかもしくは食事量を確認し、お声掛けをすることを基本としています。当日におきましては、お声掛けのみで食事の中を確認をせずに下膳を行ってしまったことが原因でした。今後は基本行動を怠らずこのようなことが起こらないよう対応していきたいと思っております。</p>