

# 患者様からのご意見と回答(令和4年4月)

No	ご意見	対応
1	<p>私は2019年から〇〇外来と〇〇科に通院しています。〇/〇は、〇〇先生に〇癌の検査結果、手術など親切で丁寧に説明していただき、夫と共に感謝しています。有難うございます。これからも手術・治療とどうぞ宜しくお願いします。今後の治療で〇〇が悪化し透析が必要になったら、又、癌を見つけてもらえなかったら・・・と毎日不安と恐怖を感じています。どうか助けてください。</p> <p>私は2019年の健康診断で受診をすすめられ、2019年、2020年、2021年と毎年診断結果(要精密検査)持参で3年間通院しています。〇〇外来では、初診時から腫瘍はあるが顔つきが悪くないので良性でしょう。検査もいらないと診断だったので安心していました。2021年8月の受診時も同じく次回半年後の検査で異常がなければ、もう通院しなくてもよいとの事でした。2021年秋頃からしこりが気になりましたが、受診しているので大丈夫だろうと放置していました。今まではとても後悔しています。今回2月のエコー検査と受診時にしこりのことを伝えました。その後結果はステージⅠの1.6cmの〇癌でした。もしステージ0で見つかったら・・・又見つけてもらえなかったら・・・〇〇が悪化して透析になったら・・・いろいろと怖くなります。どうか助けてください。</p> <p>2015年頃、〇〇科の〇〇先生に父・〇〇 〇〇がお世話になりました。病院が苦手で〇〇腫、〇〇・〇〇・〇癌でした。いつも笑顔で接していただき不安が軽くなったことを今も感謝しています。有難うございます。〇〇先生いつまでも優しい笑顔でご活躍なさってください。</p> <p>スタッフの皆様、いつも親切に接して頂き有難うございます。病院に行くのはとても緊張するので、ホッとします。これからもどうぞ宜しくお願いいたします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 頂いたご意見は、当該医師にお伝えいたしました。</p> <p>また、この度はお褒めの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>
2	<p>日勤のナースの方と思いますが、その方に〇/〇にペースメーカー手術して退院された〇〇さんの尿ポットが置いたままになっていると伝えました。 順番に片付けますとケンもホロロに言われました。いつ、誰がどの時点で片づけるにしても不要となってから10日もたっているのに、すぐに担当の者に伝えますと普通言いませんか？</p> <p>この病棟は衛生管理がひどすぎます。不潔です。 クラスターおこしてすぐなのにこれですか？ 師長が来たら伝えようと思ってましたが、いまだ師長が誰もわかりません。 私のペースメーカー手術の時もバルーンを忘れたようです。おむつにしてもらいましたが、おむつは有料と言われました。 いったいどうなってるんですかね。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。お名前を記載していただいていたので、内容の詳細を直接伺うことができました。まず、尿ポットについては退院の時に確認し、受け持ち看護師が片づけることになっているのに、確認が不十分だったということが判明しました。その後、患者さまからご指摘いただけたにもかかわらず、早々に片づけなかったことに私も疑問をいただきました。</p> <p>約束をしたなら果たすこと、忙しくて自分が行動できなくても他者に依頼することで解消した案件ではないかと思いましたが、スタッフ全員に周知と注意喚起を行いました。</p> <p>また、ペースメーカーの手術の際、バルーンは入れることもあれば入れないケースもあるようです。おむつを使用する点など、説明が不十分でした。</p> <p>環境が不衛生な点については病棟の課題ですので早急に取り組んでいきます。また、師長も患者さまのところに挨拶に行き意見をお伺いする機会を作っていくよう心がけます。</p> <p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>
3	<p>休憩室のイスがボロボロ改善して頂きたい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 順次対応を検討いたします。</p>

No	ご意見	対応
4	<p>・現在、談話室、病室等に設置されている木製椅子が座り心地が悪く、カバーも破損が激しいので折りたたみ可の樹脂製に予々にかえてはどうか。</p> <p>・ブラインドも共用部の破損が多く横ブラインドは清掃しにくい、多様なものが販売されているので買い替えてはどうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 順次対応を検討いたします。</p>
	<p>・建物の南西角にある避難階段(6階&amp;他階もか)</p> <p>・上記階段は建築基準法に定められた「避難階段」であり、そこに至る経路においても1.5m幅を常時確保しなくてはなりません。現状は資材置場となっており違法状態であるとともに人の避難が現状不可能です。事故の際には管理責任を前例から必ず問われます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 法的検討も含めて、改善を検討いたします。</p>
	<p>別紙提出した注意事項の改善案ですが厳格には避難経路に室がある事はかなり問題です。消防査察でOKでも市の監査課では不可になると思います。</p>	
	<p>廊下の床仕上材がタイルカーペットとなっており、雑菌繁殖しやすく洗浄も時間空がなくてできない。硬質タイルカーペットに部分施工で徐々に変更したらよいと思うのですが。(高品質な用途別仕様の製品があります。)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 適宜清掃し、清潔度を保つようにいたします。</p>
	<p>5Fのルーフトラスを順番制で人数制限して開放してはどうでしょうか。整備された良いテラスを見るだけでは如何かと思えます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 5階庭園につきましては、条件付き(各病棟のナースステーションに申し出をし、医療関係者もしくは家族の同伴)で開放しております。入院先のナースステーションにご確認お願いいたします。 開放時間 : 午前10時から午後4時まで</p>
	<p>看護師と介護士の仕事が重複して、その比率が病室によっては3:7?ぐらいかとも思っています。ミルクの世話等保育士的な仕事もうけている人を見ました。分業化について業界全体で検討するべきではないでしょうか。仕事の意欲にも影響する大きな問題と思えます。</p>	<p>この度は貴重なご意見を頂きまして、ありがとうございました。どの業務のことをご指摘いただいているのかがわかりにくく、適切なお答えになっていないかもしれません。しかし現在の医療界では、患者さんに成果を出すためのタスクシフト・タスクシェアという考え方があります。固定観念にとらわれずに推進していきたいと考えています</p>
	<p>エレベーター裏談話室でのTELが〇〇〇号室で迷惑。 〇/OAM6:00前にTELの声が長い間続いた。他日も大声でTELする人が複数いるのでブース(2ヶ所)内に限定してはどうか</p>	<p>エレベーターの後ろは、退院する患者様や家族様の待機や患者様の少しの間の休憩場所となっています。大きな声での会話を慎むことが求められますができていなかったこと、また医療者が注意できていなかったことをお詫び申し上げます。〇〇〇号室は隣の病室で声が反響しやすい環境にありますので、療養環境を整えるために今後は注意していきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>病室でのTVラジオの視聴はイヤホン使用すると案内書に明記するべきと思う</p>	<p>あいまいな表現になっておりましたので、明記するようにいたします。ご意見ありがとうございます。</p>	

No	ご意見	対応
5	<p>〇〇ナースステーション 少し職員がクライ。 いつもはしっこに行き、だれかがとおるとジロツと横目で見ただけ、あいさつも何もなし。 介護員、介護しよくであんなんで、だいじょうぶなんでしょうか？ いちようお金もらってますよね？？ 時間、きゆうりようどろぼうだと思います。 イヤイヤしことするなら、もっとおきゆうりょうの安いところに行けて思いました。</p>	<p>このようなご意見をいただくことになり申し訳ありませんでした。多忙とはいえ、患者さまへの挨拶や声掛けは基本的なところであり、不安にさせてしまったことは、今後改善すべき点だと考えます。管理者から接遇に関しても働きかけていき、今回いただいた意見を真摯に受け止めたいと思います。</p>
6	<p>〇〇先生、〇〇先生には手術から退院まで色々とお世話になりありがとうございました。 本当に心から感謝申し上げます。 早く元気になりますね！！ こんなに安心して入院できる事、心からうれしく思います。看護師さん、栄養士さん、皆様のサポートのおかげです。</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。 お元気に回復され、ご退院されたことが何よりです。安心して入院生活を送ることができたことのお言葉をいただけて、安堵の気持ちでいっぱいです。部署のスタッフと共有し、励みにさせていただきます。 一同、引き続き研鑽させていただきます。</p>
7	<p>■産婦人科・外来について 今回再診で受診しました。 予約していても、またなくてはいけないということは思っていました、予約していても1時間待つものでしょうか。まって、次診察でもねぎらいの言葉やせめてNSもおまかせして申し訳ありませんくらい声はかけられないんですか。 診察終わっても会計のことで30分かかるとまたされ、とてもいきどおりを感じました。 大きな病院でまたなくてはいけないことは分かっていますが、これほどまたされるのに“予約”はいるのかぎもんにおもってしまいました。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせ、申しわけありませんでした。外来担当看護師には患者様に寄り添った声かけの更なる徹底を指導いたしました。また、待ち時間が長きにわたった件にかんしましては、当院は急性期病院であるという性格上、重症の患者さんが来られた場合は優先的に対応しなければならないという使命があり、ご予約頂いている患者さんと並行して予約外受診の方を拝見せねばならないということは何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。とはいえ、受診後の予定などがありお急ぎになる場合はその旨スタッフにお声かけ頂ければ可能な限り対応させていただきます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。</p>