

# 患者様からのご意見と回答(令和4年7月)

No	ご意見	対応
1	<p>&lt;貸し出しパジャマの件について&gt;            ポケットが1箇所が良いから欲しい。            冬場はあまり必要性を感じなかったが、他の季節は病室出る時は、はおり物をしないので小銭入れ、テレビカード、携帯等が入る様なポケットが1箇所あれば非常に便利である。            安全上の問題点があるのであれば良く検討して決定して下さい。            少数の危険性、多数の利便性を決断するかは病院次第です。</p>	<p>患者様用病衣につきましては、            ・院内では様々な医療行為を行っていますため、万一、病衣ポケットの残置物により安全な治療行為又は正確な検査結果をご提供することが出来ない場合も考えられます。            ・残置物の入った状態で病衣を洗浄した際、機械が故障する恐れがあります。            等々の理由により、安全面を考慮しポケット無仕様のみに対応としています。</p> <p>費用的な面においても直ちに導入することは困難な状況ではございますが、入院時における患者様の生活面でのサポートを充実出来るよう、今後も検討していきます。            貴重なご意見を賜り有難うございます。</p>
2	<p>〇〇から紹介状で救急外来、MRIで入院し、急変し、カテーテル手術になりましたが、看護師様、〇〇先生のおかげで後遺症もなく順調に回復しました。ありがとうございます。</p>	<p>この度は、急なご病状や緊急受診、入院治療などで大変な中、私どもへ温かいお言葉を頂き有難うございます。ご面会も十分にできない中での入院は、回復されるまでご本人だけでなくご家族様も、ご不安な日を過ごされたのではないのでしょうか。            今回、後遺症なく回復されたとお伺いし患者様のお力になれたことをとても嬉しく思います。</p> <p>直接担当させてもらったスタッフだけでなく、部署のスタッフ皆で文面を拝見し、回復されたことへの喜びともにご報告頂いたお気持ちを嬉しく思っております。また、緊急カテーテルを担う部署として、医師・看護師は使命感を持って患者様の回復を願い昼夜問わず専心しております。頂いたお言葉を胸に日々また研鑽致します。患者様もご家族様も、お体ご自愛下さい。</p>
3	<p>母のパニックで来させていただいたさいに、まいかいていねいなたいおうでえがおで話を聞いていただいて母もおちついて話しをする事が出来てあんしんできました。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、救急外来受診時の職員の対応に対して安心を感じていただけたとのこと、丁寧にお伝えいただき感謝申し上げます。</p> <p>急病で受診される患者様とは初めてお会いすることが通常で、お話しを一方的に聴くことや処置が優先し、患者様と心を通わせられていないこともあります。</p> <p>ですが、当部署の看護スタッフは、担当者として安心を与えられる存在として寄り添うこと、丁寧な言葉で対応すること、看護に責任を持つことなどを日々互いに確認しあっています。</p> <p>辛いご症状をすぐさま取り除くことができないことも多くありますが、患者様からの温かいお言葉を受けて、スタッフ一同、とても嬉しく感じています。これからも看護師だからできることに努めてまいります。ご意見を頂戴し誠にありがとうございました。</p>
4	<p>入院してから毎日ほどです。            つらいのは気の毒だと思いますが、あまりわがままかなと思う事が、しょっちゅうです。            夜中ナースコール最低3回程ならします。私の知ってる限りです。寝れない寝れないと看護師に言ってますが、私達もゆっくり寝れません。</p> <p>それに看護師さんは皆いい人なのに、こわいと言って個室にすぐに変わりたいと言ったり、他の看護師さんの事もリハビリにきている人にもよく言ってます。</p> <p>泣いてしょっちゅう電話して帰りたいと言ってます。ナースコールをならしてもきてくれないとか自分の勘違いの事もあるのと思います。</p>	<p>この度は安心してご療養頂くことができず、申し訳ありませんでした。より快適な療養環境を目指して、日々取り組んで参ります。</p>

No	ご意見	対応
5	<p>〇〇が治って良かったです。 安心しました。</p>	<p>ご意見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>点滴に通っており、針を刺す時に失敗され、針を抜く事が出来なかったのか、そのまま数分放置されました。 針を刺した際にも血管がみつけれず、グリグリと中で探しだして、とても痛く怖い思いをしました。(久しぶりに泣きました。) 「痛い」とうたえましたが、そういうものだと仰ってしばらく止めてもらえませんでした。 血管が細く、やりにくいかもしれませんが、上手くやってくれる方もいらっしゃるの、せめてもう少し練習や講習をたくさんやってもらって、失敗を減らしてもらうことは出来ないでしょうか。 私の他にも痛い思いをされている方が沢山いらっしゃるはずですよ。 苦痛になって通院をやめてしまう方もいるかもしれません。 針でさされるのが苦手な人にとっては、拷問されていると同じです。 どうか、採血や点滴に自信の無い方を減らす対策を取っていただきたいです。宜しくお願い致します。</p>	<p>この度は当部署の採血時の対応において、大変な失礼がありましたことを心よりお詫び申し上げます。 患者様からご指摘いただいたことから該当部門へ確認をとり、担当した看護師に事実確認を行いました。 患者様の立場に立った看護ケアを行えるよう、訴えに耳を傾け、また技術向上にむけたトレーニングをしていきたいと思っております。 この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>
7	<p>〇〇様、入院中はお忙しい中にも関わらず、私の重いウツ話等を親身に聞いて下さりありがとうございました！ 他の日にも「それも我々のお手伝いできることですし、話すことで気がラクになることもあるので」などと仰り私の話を聞いて下さる看護師の方々が居たり居なかったり(笑)しましたが、中でも〇〇様のやりとりというか受け答えの仕方が非常に、受け答えの仕方がとても上手な方だな・・・と思いながらお話しをさせて頂いておりました。 もうすぐ〇〇ということもあり、さらに覚えることがふえ大変ですね！ どうかご自愛くださりつつお仕事をこなして頂ければと思います。</p>	<p>この度は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>
8	<p>初の全身麻酔ですとても緊張していましたが、みなさまとてもやさしく面倒見て下さりとてもうれしかったです。 コロナで大変だと思いますが、これからも頑張ってください。応援しています。</p>	<p>この度は、温かいお言葉をいただきありがとうございました。はじめての手術を無事に終えられた事に安堵しております。 部署内で共有させていただき、引き続き多くの患者さんに安心して入院していただけるよう、チーム一同尽力してまいります。</p>
9	<p>昨年入院時のドクターの対応に不安を感じたので退院した。 その後、かかりつけ医に“この病気で生死にかかわる事以外診ない”という手紙が届いた。 検査だけして結果を教えてくれない。 看護師さんからの電話に出ない。 のが、不安になった。 ドクターと病気の事について、わからない事を話したかったので残念。 また、同じ病気になった時、どーしたら良いのか？ 不安で仕方ない。 色々な所に相談したら、ドクターの対応が悪い！！と言われた。</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。 患者様が安心して満足のいく医療を目指し、日々努めてまいります。 また、詳細が分からない為、勝手なお願いではありますが具体的な内容等を教えていただけると幸いです。</p>

No	ご意見	対応
10	<p>○月○日～○月○日 肝臓がん手術で大変お世話になりました。  ○○、○○、○○、○○、○○さんなどには何日も我がままを言って易しくしていただきました。本当に有難う御座いました。感謝しております。  退院後ゆっくりですが、回復に向かっております。</p> <p>(中略)</p> <p>私の治療に携わったスタッフの皆様にお礼を申し上げます。  本当に有難う御座いました。</p>	<p>とてもありがたい感謝のお言葉をいただき、心からお礼を申し上げます。  ありがとうございました。</p> <p>肝臓の手術の結果、厳しい説明が待っていることについて、看護チームで患者様の精神的なケアが重要になることは共有しており、皆が気にかけておりました。  患者様がひとりひとりのナースの関わりを大切に受け取ってくれていたことをチームで共有させていただき、今後、より質の高い看護が提供できるチームへと成長するための糧とさせていただきます。本当にありがとうございました。病気による体調の変化など心身ともに辛い日があると思いますが、お役に立てることがございましたら、遠慮なくご相談ください。</p>
11	<p>レントゲン技師の男性2人組  閉所恐怖症でMRIがこわい私にとっても親切に対応してくれました。  それでもやっぱりこわすぎて撮影できなくて謝ると「大丈夫！ こんなんいっぱいいるから。僕もこわいのわかります」と言ってくれて気が楽になりました。ありがとうございました。</p>	<p>このたびは、当スタッフに対してお褒めのお言葉をいただき有難うございます。  患者さま、一人一人のお気持ちに寄り添った医療の提供が実践できていることに安堵の気持ちでいっぱいです。</p> <p>検査予約の段階で何か些細な心配事でも相談いただけるように、また十分な説明のうえ納得して安心に検査を受けていただけるように、今後もスタッフ一同頑張っております。</p>
12	<p>会計  おそすぎる  人を増やせ！</p>	<p>会計にお時間がかかってしまい、大変申し訳ございません。  特に月初や週初めは、たくさんの患者様に来院して頂いております。混雑時には、バックヤードでの計算等、時間短縮に努めて参ります。  ご意見ありがとうございました。</p>
13	<p>Dermatologista  Se tiver melhor,  Fora isso o atendimento do hospital é muito bom.</p> <p>(翻訳)  皮膚科があればもっと良いですが、それ以外、病院の対応はとても良いです。</p>	<p>Agradecemos pelo seu feedback.  Consideraremos sua opinião e continuaremos nos esforçando para satisfazer os pacientes.</p> <p>(翻訳)  ご意見ありがとうございます。  ご指摘の内容について検討致します。  これからも、患者様に満足していただけるよう努めてまいります。</p>
14	<p>2階のATM前の女子トイレ  便座除菌アルコールがなくなっており、そうじの○○にないことを伝えると管理しているのは総務といわれました。  なくなる前にほじゅうは出来ないのですか。  気づいた人が総務に行かないといけないのか。  総務の連絡先もないし、管理が不十分ですよ！</p>	<p>この度は、スタッフの対応、便座クリーナーが切れてしまったことにつきましてご迷惑をおかけして申し訳ありません。  スタッフにも注意指導をいたしました。便座クリーナーが切れないように注意いたします。</p>