

# 患者様からのご意見と回答(令和4年9月)

No	ご意見	対応
1	<p>私が入院中にお茶や顔拭きタオルが欲しかったが看護師さんが、あまりにも忙しそうできをつけてたのめなかった。 十分な数の看護師さんをやってあげて欲しい。忙しすぎてかわいそう。 毎年いっぱいやめていくと看護師なげいていた。</p>	<p>この度は、安心でご満足頂ける看護や療養環境をご提供できず申し訳ありませんでした。頂戴したお声をしっかり受け止め、快適な療養環境を目指して日々取り組んで参ります。文末になりましたが、一日も早くお元気になられ、社会復帰されますことを心よりお祈り申し上げます。</p>
2-1	<p>私は集中治療室に入院中の〇〇と申します。 入院中〇〇さん(看護師、〇〇)にお世話になりました。〇〇さんの対応がとてもよく印象に残ったので、このような形で私が一筆書かせて頂きました。 まず〇〇さんは、いつも笑顔で対応してくれました。その笑顔はどんな時にも変わらず、私達患者からすれば、何でも言える看護師さんと言う印象でした。中でも特に印象に残ったのが、私が枕を変更して欲しいというお願いをした時でした。私は枕が高すぎると伝えたところ、今残っている枕はどれもだいたい同じくらいの高さなので、タオルを数枚重ねて枕がカバーに入れて、私が望んでいる高さに調整してくれたことでした。私は当時、時間帯が深夜にも関わらず、このような柔らかな対応をしてくれたこと、又、笑顔で対応してくれたことに感動を覚えました。 さらに別の看護師さんに〇〇さんの話をすると「一番尊敬している」「とても面倒見が良く、優しい」といった、看護師内部の評ばんも良く、私「やはり、とても立派な方なんだ」と感じました。 今回このように書かせて頂いた理由としては、私が対応がとてもよく、心地良い入院生活を送らせて頂いたという話を〇〇の△△さんに話した際、「もっと上層部に伝わるように投書して欲しい」と言われたからです。 △△さんも私のような〇〇の話を親身になって聞いてくれたとても良い方でしたので、△△さんの仰ったように今回投書させて頂きました。 1ヶ月以上に渡る入院生活を快できに過ごさせていただきました。ありがとうございました。</p>	<p>スタッフのケアの内容まで詳細に覚えてくださり、またお褒めにあずかりありがとうございます。 病棟全体で日頃から患者様の苦痛に寄り添うことを心がけております。お体がしんどい中、このようなお言葉をいただき、今後も看護の励みにさせていただきます。</p>
	<p>私は〇〇でお世話になっている〇〇と申します。今回、対応が非常に良く、心に残った〇〇看護師さんについて書かせて頂きます。その看護師さんというのは〇〇さんという看護師さんです。 良かった出来事としては、私が頭の手術と背中に管を入れていることから、激しい頭痛と足の痛みを訴えたところ、〇〇さんは「痛み止め飲むか、先生に確認する」旨仰ってくれました。私が感じたことは、看護師として処置してくれるのではなく、わざわざ医者の先生にわずかな事でも確認してくれたことによって、患者にとって一番良い方法・処置をしてくれる方なんだなということです。私のような患者からすれば、看護師さんが近くに居てくれるというより、医者の先生が近くで見ているというような感覚でした。患者からすれば、〇〇さんが担当してくれる日はとても心強くと感じました。患者に安心感と心強さをあたえることの出来る〇〇さんに感動を覚え、書かせて頂きました。</p>	

No	ご意見	対応
2-2	<p>私は〇〇の集中治療室に入院中の〇〇と申します。  私は自転車にて通勤中、トラックと正面衝突をして貴医療センターにお世話になっている者です。入院生活中、何度も〇〇科の〇〇先生(〇〇)とお話しさせて頂く機会がありました。その中で〇〇先生という方は医者として素晴らしい方だと感じたので今回このような形で書かせて頂きました。</p> <p>どのような部分が素晴らしいと感じたかと申しますと、最初にお話しをさせて頂いた時、〇〇先生は私の状態(頭骨折、首骨折、血まみれ)を見て、元の健康の状態に戻るのには厳しいと感じたということでした。私はその話を聞いて、今の状態(五体満足)に戻してくれたことに、とてつもなく感謝の気持ちを覚え、それを伝えると、「それが私達の仕事だから」と、さも当然のようにお話しされていました。私はその姿に感動し、医者という職業に尊敬の気持ちを覚えました。その後も何度も何度も、私の病室に足を運んで下さり、「元気になったなあ」や「どっか調子悪い所無い？」等、〇〇先生だけ声かけをして下さり、私の話を聞いてくれました。</p> <p>私はこのような先生に体を見てもらえていることに、とても安心しました。ありがとうございました。</p> <p>私は集中治療室(〇〇)に入院中の〇〇と申します。  私は入院中、約60人の看護師さんにお世話をして頂きました。その中で、一番良い対応をしてくれたと感じたのが、〇〇さん(〇〇)でした。何が良かったのかは、うまく書ききれませんが、〇〇さんはとにかく誰に対しても丁寧な言葉遣い、丁寧な処置、対応をしていたと思います。自分の仕事に手一杯になることもなく、何度も何度も私達患者の元へやって来て下さり、私達の体の調子を見に来ては声掛けをしてくれました。</p> <p>私は車との事故で入院しており、〇〇さんが対応してくれた頃の記憶がはっきりしていませんが、それでも〇〇さんがとても良い看護師さんだったということは、頭に残っていたので書かせていただきました。</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、当該職員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>
3	<p>お風呂に入るのを2日に1回にしてほしい</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。  ご指摘いただきました件に関しましては今後の課題として検討いたします。今後ともより良い患者サービスの提供が出来るよう努めて参ります。</p>

No	ご意見	対応
4	<p>妊娠中に妊娠糖尿病になり、別の病院から転院になり、後期からりんくう総合医療センターでお世話になり、先日無事に出産することが出来ました。</p> <p>無事に出産できたのもお世話になった各科の先生、看護師さん、助産師さん、スタッフの皆様のお陰です。本当にありがとうございました。転院で不安な中、産科の〇〇先生には丁寧で優しく対応して頂き、心強かったです。エコーも丁寧でびっくりしました。妊娠糖尿病で入院の際にも詳しく説明して頂きました。本当にありがとうございました。</p> <p>代謝内科の〇〇先生にも入院中、通院中には丁寧で優しく診察をして頂き、不安な気持ちも少なくなり、出産までインスリン注射等、慣れない事にも安心して行えました。産後にも忙しい中、病室で色々説明して下さいありがとうございました。</p> <p>出産の際には、夜中だったにも関わらず、助産師の〇〇さんには本当に親切にして頂き感謝の気持ちで一杯です。二人目の出産で経験があったのにも関わらず不安ばかりだったのですが、陣痛中も寄り添って下さり心強かったです。〇〇さんに娘を取り上げて頂いて本当に良かったです。夜勤明けで忙しい中、わざわざ部屋まで顔を見せに来て頂いた事、忘れません。本当にありがとうございました。</p> <p>出産後、小児科の〇〇先生が娘を連れて部屋に説明をしに来て下さったのですが、その時のあまりの丁寧さに一番びっくりしました。今まで出会ってきた小児科の先生の中で一番丁寧で優しくすごく素敵な先生だと感じました。</p> <p>細かく丁寧で常に笑顔で、産後で疲れていた気持ちもその時はどこかへ飛んで行きました。娘のお腹に小さい吹出物みたいなものがあつたのですが、その吹出物も取って頂いた後にまた説明に来て下さり、あまりの丁寧さにびっくりしました。同室の方も〇〇先生の丁寧さにびっくりされていました。今日も1ヶ月健診で〇〇先生にお世話になったのですが、あの時と変わらず笑顔で娘の診察をして頂き嬉しかったです。娘に対しても笑顔が良いねと声を掛けて頂いたり、上の娘の事も気に掛けて頂いて、本当に嬉しかったです。ありがとうございました。</p> <p>先日、助産師外来の際に〇〇助産師さんにお世話になったのですが、不安な事や気になる事が全て丁寧かつ優しく対応して頂いて心強かったです。忙しい中、長時間話を聞いて下さり、本当にありがとうございました。</p> <p>入院中も名前は分からないのですが、様々なスタッフの方にお世話になりました。感謝の気持ちで一杯です。</p> <p>1つだけ入院中に気になることが実はありまして・・・。</p> <p>〇〇号室に入院させて頂いたのですが、コロナ禍だから？という事もあるのか部屋と廊下のドアは常に開いていたので、部屋の前にあるテーブル？の辺りで病棟スタッフさん？(たぶん助産師さんや看護師さんではない)が3人くらいで固まらずとお話されていたのが少し気になっていました●(お話しされてる内容も丸聞こえで横を通ってもやめられなかったもので、ちょっと気になりました・・・)</p> <p>お部屋から離れたところなら全然大丈夫だと思いました。すいません・・・</p> <p>あと、仕方ないとは思いますが、産後の痛み止めをもらうのにナースステーションへ毎回申告しに行くまでは全然良いのですが、ナースステーションの雰囲気怖い時が時々あり、正直声を掛けにくかったです・・・。</p> <p>入院中もベビールームに行くとも誰もいらっやらない時が割と多く(お産が入っていたんだと思うので仕方ないですよ・・・)、ミルクを貰うのに1時間くらい待つ時もあり、私は経産婦なのでまだなんとかなったのですが、同室の初産婦さんは困り果てていました。私も初産婦だとおそらく困り果てていたかもしれません。</p> <p>気になった所も書かせて頂きましたが、トータルで不満は全くありません。コロナ禍で大変な中、医療関係者の皆様には頭が下がります。</p> <p>大変な毎日かと思いますが、これからも素敵な病院で居て下さい。</p> <p>今後とも宜しくお願い致します。長々とすいません。</p>	<p>この度はご出産おめでとうございます。</p> <p>医師並びにスタッフへの感謝のお気持ちうれしく思います。</p> <p>その半面、入院中にご不快な思いをさせてしまい本当に申し訳ありませんでした。</p> <p>病棟廊下で看護職員数名が話をしており病室に聞こえていた件につきましては、当該職員に対し、患者様の安寧を保持できる対策を心がけるよう指導いたしました。</p> <p>また、新生児室での対応につきましては、さぞ、ご不安な状況であったとお察しいたします。早急な対応といたしまして、入院案内時に看護師を呼ぶためにコールの説明させていただくことや分娩や救急対応などでスタッフが多重課題になっている場合は、他部署からの応援などを要請し、赤ちゃんやお母さんに安心して過ごせるよう取り組んでまいります。</p> <p>今後はこのような不快な思いを持たれることのないよう、スタッフ一人一人が自己を振り返り、皆さんに安心して療養できるようスタッフ指導を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

No	ご意見	対応
5	<p>病衣を夏のシーズンは3回交換と書かれていたが、患者側が声をかけないといけないとだめなのか？          どのようなシステムで病衣が配られるのかわからないが、「病衣下さい」と患者側からは言いづらかった。          言わなくても持って来て欲しかった。          もちろん、当初に病衣の申込はしています。</p>	<p>この度はご迷惑をおかけした上に、不快な思いもさせてしまい、申し訳ありませんでした。病衣は決まったタイミングでお配りさせて頂くルールになっておりますが、スタッフ間の連携が不十分であったことにより発生したと考えられます。今後は、決められたタイミングできちんとお配りできるよう連携を強化いたします。ご指摘ありがとうございました。</p>
6	<p>しばしば困惑することがございますので、改善していただければ助かります。          月末一括払いを申請している患者です。          普段は治療・診察が終わると、診察科でもらった書類を5番の箱に入れてそのまま帰宅します。          しかし、処方箋のあるときは診察科の方より「薬があるので5番の箱に出さずに6番で直接渡して処方箋の引換券をもらってください」と指示されます。          そこで6番で「処方箋があるので、よろしく願います」と言って書類を手渡すのですが、毎回、間違ってますよという感じで「5番に出してください」と言われます。          「6番で直接渡して処方箋の引換券をもらうように・・・」と診察科からの指示を毎回説明しなければなりません。          病院として事務作業の効率の良い方に統一していただけたらと思います。          コロナ禍の中、いろいろお忙しいとお察しますが、改善よろしく願います。</p>	<p>この度はご案内が統一されておらず、申し訳ございません。          処方箋引き換え券の発行には会計処理が必要ですので、外来基本カードを中央カウンター⑤計算窓口 黄色のトレーにご提出下さい。処理が終わりましたら、お名前をお呼びして処方箋引換券をお渡しいたします。          ご意見ありがとうございました。</p>
7	<p>和式トイレが無くなって不便です</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。          開院当初、和式トイレは各フロアに設置されていましたが、お年寄りや子供のことを考慮して多くのご意見があり、和式を洋式へ改修いたしました。          もし、衛生面で言われているようでしたら、便座クリーナーを設置しておりますのでご利用いただき、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

No	ご意見	対応
8	<p>4年ほど前から貴センターの内科を受診、担当医師の適確な診断と指導のお陰で安定した経過をたどってきており、常々不可深く感謝いたしております。診療を支えてくださっている看護師、検査技師、事務員等の皆様にも大変お世話になっており感謝しているところです。</p> <p>さて、今回、受診のたびに利用しているセンターの一階入口について、感じていることを述べさせていただき、一つの提案をしてご検討をお願いする次第です。</p> <p>センターには、歩道橋に向って2階に大変立派な玄関が設けられている訳ですが、そこを利用する人はそれほど多くはありません。最近、多くの方は車で来院、外の駐車場から歩道を歩き、一階の駐輪場からセンターに入場、狭い廊下を通り、エスカレーターで2階へというコースをたどっているようです。その駐輪場は天井が低く、建材の吹付がむき出しで、狭く、暗く、陰気で、病院の表玄関としてはふさわしいものではないと思われまます。</p> <p>そこで、一つ提案をさせていただきます。救命救急センターの前の歩道から、2階のセンター玄関前テラスに通じる屋根付きの階段、エスカレーター及びエレベーターを設置していただき、地上を歩いてきた者がスムーズに2階の玄関を利用し、メインホールに到達できるようにしていただければと考えます。このプランを実現するには多額の設置費用を必要とすることでしょう。他に、より良い入口改善の方策があるかもしれません。多面的なご検討をお願いします。</p> <p>病院には、皆、多かれ少なかれ傷ついた心身を抱えて来院する訳で、それを迎える玄関は、明るく、開放的で、来る者に希望をあたえるようなものでなければならないと考え、上記のような提案をさせていただいた次第です。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 ご提案いただきましたプランを実行するには、多額の工事費用が予想されます。予算の都合がつかないため、工事はできません。つきましては、別紙のとおり、2階玄関にアプローチする外階段があり、ご利用いただけると幸いです。</p> <p>(別紙省略)</p>
9	<p>B2の待合い場所がすごく暑いので、本当にもう少しすずしくしてほしいです。</p>	<p>このたびは、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 地下2階は、駐車場との通路があり一部外気が入りやすい構造になっていますので、皆さまには大変ご迷惑をおかけしています。 うちわを置いて、少しでも涼を取っていただけたらと思っていますが、今後は施設担当者とも協議を重ねて院内環境の改善に努めたいと思います。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
10	<p>医生态度很好，翻译全程陪护。 (翻訳) 先生は態度がよくて、医療通訳は最初から最後まで付き添ってくれました。</p>	<p>谢谢您的宝贵意见。 您的意见，是对我们极大的鼓励。 今后我们也会继续努力提供以患者为中心的医疗服务。</p> <p>(翻訳) 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>

No	ご意見	対応
11	<p>いつも胃カメラではチューブを通す際、オエオエとなりつらかったのですが、はじめてこちらでしたが、看護師さんの声かけ、背中をさすって下さったのがすばらしく、また頭の角度の調整もして下さり、いつもより楽でした。 (いつもは本当につらかったので)背中をさすって下さるとこんなにおちつくんだと思いました。 ありがとうございます。</p>	<p>この度は心あたまるお言葉をいただきありがとうございます。 苦痛なく検査が受けられ何よりです。 スタッフ一人一人、患者様が安心して苦痛が少しでもなく検査が受けられるよう精神的ケアにも心がけております。 患者様より、スタッフのひとつひとつの行動に目を向け、お褒めの言葉を頂いたことは共有させていただき、今後も質の高い看護をめざ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>入院の各フロアに電子レンジを設置して欲しい</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 電子レンジの設置については以前からご意見を頂いておりますが、置き場所や安全性確保の問題があり設置しておりません。この件に関しましては今後の検討課題とさせていただきます。今後ともより良い患者サービスの提供が出来るよう努めて参ります。</p>