

患者様からのご意見と回答(令和4年10月)

No	ご意見	対応
1	<p>部屋の冷ぞう庫、テレカードを何枚もあずけていたのに、機のうせず、すべて破きました(中身) 何のホスピタリティも無いと思います。</p>	<p>おそらく病棟間で移動して頂いた際の出来事と思います。ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。 救急患者を多く受け入れている当院の特性上、入院後の病棟移動も多く発生します。冷蔵庫の使用について数日分予約していた場合は、その旨を病棟スタッフにお申し出いただければ、移動先の病棟で予約日数分のサービスカードをお渡しし、補填させていただいています。今回は、ご説明と配慮が不足してしたと反省し、病棟スタッフに再周知いたしました。今後はより配慮し、お声かけを徹底させていただきます。</p>
2	<p>ナースさん、看護師さん 何を申し上げることない お世話、ありがとうございました 皆様に心からお礼申し上げます</p> <p>手術前は多少不安がありました。台に乗ってからは何があったのか、3時間に及ぶ手術も何もなくて終わり安心しました 先生～助手の方のお陰とありがとうございました ありがとうございました</p> <p>退院後も色々お世話になりますので、よろしくお願ひします 〇〇を体内に入ってから気をつけながら生活していきたいと思ひます 退院出来るお礼まで！！ 感謝</p>	<p>この度は、スタッフへ温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。手術も無事に終わられ、無事退院されたことに安堵しております。〇〇を挿入されてからの生活はいかがでしょう？これからの生活も不安なく過ごせるよう、不安なことがありましたらご相談ください。この度のお言葉は部署で共有させていただき、これからも患者様に安心して入院いただけるよう尽力していきます。本当にありがとうございました。</p>
3	<p>入院期間が長かったが、看護師さんが全く患者思いではなく不親切であった。 ・点滴をする際、1回失敗され、2回目ここしか入らないと言われてるのに何度もうでをしばられ、しびれながら耐えていた。2人いたのだから、すぐに交代して患者に負担にならないようにしてほしい。 ・土、日、夜間はスタッフが少ないのは分かるが、言われた事はすぐに対応してほしい。24h蓄尿を回収してくれず、何度も声をかけたがそのままであり、週明け、月曜日に3日分の回収があった。1日分も分からず、何のためにしているのか不満に思った。 ・シャワーが週に2回しか入れないのに、体ふくタオルも貸してくれず不快だった。タオルをかりれたのは1度だけでした。(私は毎日入浴はできた患者です) ・自立できる人はシャワーあいてる時間に毎日でも入れるようにしてほしい。(全病棟でそうしてほしい) ・時間になっても血糖の測定にこなかったり、自らナースステーションに行かないといけないう事も多くあった。 ・夜間もうるさくて眠れなかった。 ・〇〇の看護師さんだけは自分のミスもすぐに謝ってくれたり、できない事は今後ちゃんと練習しときますと言ったりし、唯一丁寧に対応してくれました。 ・クラークの方の言葉つかいも上からで不快でした。(ベッド移動や案内の人)</p>	<p>この度は安心して療養いただけず不愉快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。大変申し訳ありませんでした。 点滴時の対応について患者様に負担を強いることになってしまったこと、畜尿瓶の管理が不十分であったこと、清潔ケア(シャワー浴)の提供が不十分であったこと、血糖測定時間の遅延、騒音、接遇についてご意見頂いた点について、スタッフ全員に周知し猛省しております。今後このようなことがないように注意喚起を行いました。 シャワー浴についても安全面も考慮しながらできる限り患者様の希望に合わせて改善していきたいと考えております。 スタッフ一同、本日よりは患者様のニーズに沿った看護の提供、安心して療養して頂けるよう取り組んでいきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

No	ご意見	対応
4	病室のそうじが、すごくきれいにしてくれて、大部屋であったが、毎日ベッドの下や物をどけてふきあげをしてくれて、きれいを保てたので心地よかったです。世間話もしてくれて清掃中も楽しかった。	清掃スタッフにご報告させていただきます。 引き続き、他病棟でもお褒めいただけうるよう努力いたします。 この度は投書ありがとうございました。
5	入院期間が長かったが、病棟が変わってスタッフさんがとても優しくストレスがかなり減った入院生活をすごすことができました。 看護師さん、助産師さんが1人1人本当に丁寧で患者の気持ちを考えながら接してくれて、すごくうれしかったです。 看護師長さんも何度かどうですか？と聞きにきてくれたり、不安な事を伝えるとすぐに対応してもらえて助かりました。 同じ病院でも病棟によってスタッフさんの対応は異なりましたが、〇〇のスタッフさんは全員が静かで快適に眠れました。	この度は、温かいお言葉をいただき嬉しく思います。ありがとうございます。 今後も、患者様の立場に立ち、寄り添える医療を心がけてまいります。
6	※入院中 リハビリ理学療法士4名さんにお世話になりました。施術中の温かさが心に伝わり、元気も頂きありがとうございました。 ※〇〇助手さん、テキパキ連携プレイ素敵でした。これからも頑張ってください！ お世話になりました。	【リハビリテーション科より】 今回の事例は担当に報告後に部内でも共有させて頂きました。 今後も患者様にご満足いただけるリハビリテーションを提供していきたいと考えております。 貴重なご意見有難うございました。 【病棟より】 退院おめでとうございます。 看護補助者のスタッフに温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。看護師もいつも、補助者さんたちの連携プレイに助けられています。 補助者さんたちとも患者さんからのお言葉を共有し、とても喜んでおり、励みになりました。
7	〇〇号室のトイレのドアが固い。 メンテナンスする方が良いかもです。治療してた左手(左腕)がトイレのドアの為に、何度も痛い思いしました(汗)	この度はご不便をおかけして申し訳ありません。 一般的なドアクローザーの仕様となっておりますのでご不便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。
8	2階で依頼した書類が仕上がったと入院中に病棟事務の方より連絡をもらった。感染対策で病室より出れない事も伝えるが、病棟事務と2階は連絡できないのでとりに行ってと言われて2階に取りに行った。 一般の方と一緒に進めていくとの事で、入院中にも関わらず書類の受け取り、会計に2階の外来でかなりの待ち時間があつた。 入院中であるのだから、待ち時間をなくしたり、すぐに対応できるようにしてほしい。また、病棟事務と2階事務でも入院中であれば書類のやりとり等は連携してできるようにしてほしい。	大変申し訳ございません。証明書等の発行手続きは記載内容確認等がございますので、ご家族の方のご都合が悪ければ、ご本人様に証明窓口までお越しいただいております。今後は、窓口が比較的すいている夕方の時間帯をご案内する等、スムーズに手続きが完了するように致します。ご了承の程、よろしくお願い申し上げます。