

患者様からのご意見と回答(令和6年3月)

No	ご意見	対応
1	<p>医師は毎日体調を気にかけてくれて、看護師さんはちょっとしたこと メンタル面にまで声をかけてくれた。 助手さんも会うと話しかけてくれたり、小さな用事でも嫌な顔せず、やさしい。 入院中、心細くなることもあったが、とても助けてもらいました。 長期入院でしたが、心強かったです。ありがとうございます。</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。 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>●●から■●へ移動。右手動かず、歩行困難でベッドへ移動。「歯磨きしたいので、コップに水を入れて」と頼むと「ここ(病院)はそうゆう事しない所なので、自分でして下さい。」と〇/〇に言われたそうです。一応、オムツもして「トイレはどうすれば?」と質問すると「少しまって」と1時間以上放置され、ナースコール鳴らし、他のナースに頼むとすぐポータブルトイレを持ってきてくれた。 〇/〇 ●●でオムツをしてから、〇/〇の2日間 上半身は毎日ふいてくれてオムツは替えてもらえず・・・ 「自分でして下さい」と言われたそうです。〇/〇に私(家族)が替えました。右手動かず、立ち上がるのもたいへんなのに一人で替えるのはムリです。●●ナースが神だった! 〇/〇に点滴すべてははずしたのに〇/〇の朝、ナースが点滴持って だまって打つ準備したので「また(点滴)打つの?」と聞くと「あ!ちがう。こわい、こわい」と言って、あわてて出て行った。こわいのはこっちだよ。 母から話を聞いてヒドすぎると思った。良いナースの人もいるので、名前も見なかったようで名ざしできませんが、家族的にこわいです。 声が出にくいのに「打つの?」と聞いて点滴を回避できて良かったと思います。 できれば抜糸したら、他の病院に転院させたいです。1日も早くこの病院から出してあげたいです。毎日見舞いに来てるが不安。 〇〇の手術です。</p>	<p>この度は手術後に体調も戻っていない中、病棟へ移動されたあと、患者様に辛い思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。またご家族様にも不安な思いを強くさせてしまい、申し訳ありませんでした。 また、他スタッフへも不安な思いを表出されたと聞き、病棟看護師の対応についてそれぞれの内省と病棟全体で考えました。 手術の後は少しでも離床できるよう支援を行っていますが、今回は患者様の現状に寄り添う事できなかったと考えます。病棟全体で、患者様に寄り添う看護を行うために、どこに支援が必要なのか、看護を行わなければいけないのかを今後も考えていきます。</p>
3	<p>〇ブロックの看護師さん全員 皆、笑顔で対応して、気持ちよく診察を受けました。 〇〇先生もはっきり答えてくれて安心できる。</p>	<p>心温まるお言葉を頂き、大変うれしく思います。 安心してそして気持ちよく診察を受け帰宅できるように、今後も笑顔を絶やさず看護させていただきます。 ありがとうございます。</p>
4	<p>A.小児科などの A、B、Cで分けられているのが分かりにくい。 イ、ロ、ハなどの分かりやすいのが、ありがたいです。 お年寄りが分かりにくい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 院内表示は、他の表示と紛らわしくならないよう設計しております。ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。</p>
5	<p>会計時の清算について、後払い制度を取り入れてほしいです。 登録できない〇〇は今のままで良いと思いますが、利用できる人が増えれば待ち時間も減り、事務処理も減ります。 また、来院時に現金やカードを持参しなくて済むので安心。請求額は後日メールで通知してもらえれば良いです。 他の病院で後払いシステムを利用しており、大変便利なので、ぜひこちらでも導入をお願いします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 お支払いの方法について、利便性の向上を目指してご指摘いただきました方法を含めて検討いたします。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>
6	<p>注意事項や宣伝が映されているが、 ・情報量と画面更新タイミングのバランスがわるく、理解できない ・イスに座って見えるフォントでないものも多い 「画面に出ているものは、〇〇にプリントを置いています。」としたり、工夫されてはどうか。</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、見やすく分かりやすいご案内が出来るよう検討いたします。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>