

患者様からのご意見と回答(令和7年6月)

No	ご意見	対応
1	病院の新察も終りに、まちがえて病院の入口に入って、「まちがえて、又入ってしまいました。」と言いましたら、その方からニラマレしました。何もわるい事もしていないのに、人に対して、ニラムって気分が悪いです。 病院の1Fの入口に、今までの方はそんな対応はされませんでした。体調が悪いのに病院に行っているのに入口にこわい顔をされていたら、よけいに体調が悪くなりました。まど口で、こわい顔をされた方がいているのは患者としては、病院に出入りしにくいと思います。 その方の目つきなどや対応をちゃんとしどうをして下さい。	この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。 当該部署に確認し、今後このような事がないように十分注意しました。 患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心がけるよう、接遇教育の徹底、接遇マナーの向上に努めてまいります。
2	高齢の為エスカレーターがもう少し遅いとうれしいです。	ご意見ありがとうございます。 エスカレーター業者と相談しておりますが、当初の設計条件として、一般病院が多く採用されている速度で設計されているとのことです。改修には多額の費用がかかることもあり、次回更新時などに検討していければと思います。 申し訳ございませんが、手すりを利用して安全な乗り降りをお願いするとともに、エスカレーターのご利用に不安な方はエレベーターのご利用をお願いいたします。
3	入院時、「看護師が行くので待って下さい」と言われ、ずっと待っていたが看護師が来たのは2時間後だった。(待ちきれずに帰宅したが)入院の毎、毎回同じようなことになる。看護師が忙しいのは分かっているので、入院時のシステムとして改善してほしい。	入院時に看護師ができる限り早い段階で患者様のもとに行くようにしていますがこちらの連携不備により長い時間お待たせしたことについてお詫び申し上げます。 今回の件はスタッフとも共有し、病棟として入院された患者様への対応について話し合い患者様が安心して入院できる環境が提供できるように努力してまいります。
4	入院診療計画書のクリニカルパスにサインをしましたが、〇階〇側ではA4サイズにサインをし、A3サイズのコピーを返してくれています。他病棟ではA3サイズにサインをして、退院時に次回日を記入してコピーされています。そして原本を患者へ返してくれています。クリニカルパスにも記載がある様に、この書類はコピーを病院保管と聞きます。また、病棟が入院中に治療内容により病棟移動することもあります。そのためにもサイン後にコピーをとっておく方法も、コピー忘れにつながらないことかもしれません。 退院の多いところのみなさん少ない人数で頑張られていると思います。ベッドネームなど土曜日に緊急で入院させていただいたが、医師や看護師さんの名前の記入があるとわかりやすいです。監査などもある様ですから、土・日、看護師さんが患者へ他院では記入して対応している病院もあります。土・日は職員も少なく患者の名前間違い防止にもなるでしょう。配膳の時なども基本的なことであり、患者側を守る為にも看護師さんの役割は大きいです。	この度は書類の取り扱いが正しくできておらず申し訳ございませんでした。また、土曜日ご入院の際に、ベッドネームの記載がなかったことによりご心配をお掛けして申し訳ございませんでした。ご指摘通りクリニカルパスや入院診療計画書は本来原本をお渡ししております。取り扱い方法について改めて確認・周知いたします。また、ベッドネームについても、速やかに記載できるよう取り組みます。ご指摘いただき、ありがとうございました。
5	入院中の患者はドアで仕切られたエレベーター(車イスなど用)に単独で乗ってもよい、という事実が事前に知らされない。看護師の認識している事がどの程度院内で当たり前なのかの把握ができていないので、大事な項目の伝達もれなども多いと感じる。	中央のエレベーターはベッドや車いすを使用される患者様が医療者とともに利用できるエレベーターとなります。患者様が単独で利用できるエレベーターはドアで仕切られていない側となります。認識の差によりこちらの説明が不十分で誤って伝わった可能性があります。大変申し訳ありません。病棟スタッフ内でエレベーターの利用についての周知を行いました。
6	看護師各位の知識、情報量にかなりのバラつきが見受けられる。もちろん経験、本人の意識に左右される部分ではあるが、あるひとつの事柄(組織の中での決まり等)についての認識に相当のバラつきがあったりする。知らない人から自分なりの解釈をはさむ人まで、やはり情報の水平展開が全然なされていないように見受けられる。	看護師の経験年数などによる知識や情報量の個人差を理由にしないペア体制の構築や判断に迷う場合の看護師間での確認し合える関係性作りに取り組んでいます。しかし今回はこちらの連携不備によりご迷惑をおかけしたことについてお詫び申し上げます。標準的な医療ケアの提供に向けて、組織の中での決定事項の浸透に関しても課題認識いたします。 頂いた貴重なご意見はスタッフとも共有し、病棟として入院された患者様が安心して入院できる環境が提供できるように努力してまいります。

No	ご意見	対応
7	私の出産を担当して下さいました。陣痛でどうしようもないくらい苦しくて、泣いてあきらめたいと思っている時に何度も「いい陣痛きて赤ちゃんおりてきてるから頑張ろ!!」とって、ほめてくれたり、〇〇さんのおかげで私は出産できました。 その後の入院生活でも、私がマタニティブルーみたいになり、部屋で1人泣いていると深夜にずっと気にかけてくれて支えてくれました。何度も〇〇さんに助けてもらいました。心強かったです。 今では2ヶ月たち、子育てもなれてきて、あの時は本当に〇〇さんがいなかったら私は必ず産後うつになっていたと思います。いい人にめぐり合わせていただき、りんくうさんには本当に感謝しています。ありがとうございました。	この度は、温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 患者さまの人生の大きな出来事に立ち会えたうえ、このようなお言葉をいただけることを大変うれしく思います。 今後も、妊産褥婦の方に寄り添い、心身共に健やかに過ごしていただけるよう心がけて参ります。
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		