

令和5年4月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	入院係の態度の悪さにびっくり。 色々我慢してきましたが、部屋移動して、履いてきたくつがない事に気づき、前の部屋を見に行くとびっくり。揃えて置いてあったくつは散乱し、洗面台とベッド下遠くにあり、人の物を物として扱っていない事に腹だたく、マナーが最低と思った。	この度はご不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。患者の皆様のお私物を丁寧に扱い、紛失予防に努めるように職員へ周知し、安心して入院生活が送れるように職員一同取り組んでまいります。
2	入院前に電話で質問をただけなのに、対応した看護師から「クレーマー」と叫ばれた。 入院中、看護師の〇が、患者によって態度を変えていると感じた。私にはとても冷たく声のトーンも低い。他の方には明るく穏やかな感じに対応しており、明らかに態度が違った。とても悲しくなり、残念だ。 看護師の中に患者によって態度を変えている人がいて、残念だった。	入院前の電話対応に関しては、対応看護師の不適切な発言により、傷つけてしまったことを深くお詫びいたします。職員本人も猛省しております。今後このような発言がないよう指導を徹底してまいります。 更に、入院中においては病棟看護師の対応により、不快な思いを抱かせてしまいましたことにお詫びいたします。部署では、患者さんの思いに寄り添った看護の実践を目指しております。今回のご意見を、部署全体で共有し、患者さんへの接遇についても改めて指導してまいります。 これからも看護部は病院理念および看護部理念に基づき、「患者を尊重」することの教育を継続して行ってまいります。
3	〇〇医師のデリカシーのない発言に怒りが込み上げてきた。また人の話を遮ってかぶせて話してきて不愉快な思いをした	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後は患者様の不安な気持ちに寄り添い、不快に感じることがないように対応することを指導してまいります。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	部屋が暑すぎて汗だくです。大部屋なのでガマンしなければなりません。病室では27度をこえ眠れず、ダイルームで過ごしていて、とても苦痛でねれないです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。室内温度の調整は空調管理を行っていますが、室温の調整は可能です。又。同室者との調整が出来ない場合は、アイス枕の物品もありますので看護師にお声かけ頂ければと思います。

<感謝>

	ご意見	回答
1	患者思いの看護師がいた。心の底から看護師という仕事に誇りをもってくださり、とっても患者思いだと感じた。明るくて患者の不安をなくしてくれたり、笑わせてくれたり、ステキな看護師さんだった	この度は職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。 今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応と患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。

<その他>

	ご意見	回答
1	<p>入院中です。ドクターもナースさんも、とても良く感じます！</p> <p>ただ残念に思っている事が有ります。食事がおいしくありません。特にご飯が最悪ですね。硬いです。病院食ではないです。年配の方や幼年児又、内科系入院者にも良くないと思います。炒飯作っても水かブイヨンを入れても、蒸らさないと食べれないと思います。管理栄養士さんは数名居るとの事、現場での実戦は有るのでしょうか？</p>	<p>この度は、病院の食事がお口に合わず、特にご飯が硬く感じられたとのこと、大変申し訳ございません。</p> <p>医師と管理栄養士による検査や嗜好調査、また、食事時の病棟訪問等を行い食事改善に努めておりますが、患者さんにご満足いただけるよう、更に努力をいたします。</p> <p>貴重なご意見を頂戴いたしまして、ありがとうございました。</p> <p>差支えなければ、状況（検査待ちなどで、配膳の時間を過ぎて遅く召し上がったなど。）を今一度詳しくお聞かせいただけますか。よろしくお願いたします。</p>
2	<p>入院していて毎日尿の回数、食事量を看護師に聞かれますが、自分はメモ用紙を持ってきたのでメモ用紙に書きとめられますが、何も用意していない人は尿の回数なんて忘れてしまうと思います。何か書きとめる用紙とペンがあれば良いと思います。それか尿の回数と食事量を書きとめる書式の用紙を作ってみてはと思います。</p>	<p>頂いたご意見を参考に、患者様が希望に合わせて記載できるような用紙の作成を検討してまいります。</p> <p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>

※ ご意見は要約させていただいております。