

令和5年12月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

| | ご意見 | 回答 |
|---|---|---|
| 1 | <p>感染の可能性が無くなるまでの個室とは聞いていました。夜中のトイレ回数、せき、明後日退院もあり、なんとかならないかな、たずねたのですが、NO。その言い方です。入院するとき言ったでしょ、さっきも言ったでしょ、もしどうしてもというなら追加料金払えば可能ですとの答え。また、検査から車イスで戻っている途中に優しい一言かけるどころか通りすがりながら「部屋かわります」と。看護師のみなさんは明らかな人手不足で忙しそうにしている中、食べられてよかったね、安心した、元気になったねとやさしく声をかけて下さる中、この方からは一度もありませんでした。自分の思い通りにならなかったからうらんでしかえししているわけでもありません。もう少し人間らしい優しさある対応ってできないものでしょうか。弱って入院してさりげない優しさに救われることは多く、大切なことと思います。</p> <p>Drも看護師さんもいい方だったのに残念です。</p> | <p>この度は、体調がすぐれない中、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。病院の個室が限られており、緊急の患者様を受け入れなくてはならない状況でありました。患者様の身体状況、お気持ちを汲み取り、丁寧な説明をするように心がけます。また、多忙な状況でも、患者様の要望に耳を傾け、お声がけや病床調整するよう心がけます。</p> <p>ご迷惑をおかけして、申し訳ありません。</p> |
| 2 | <p>時間通りに面会に来て、待っていてくださいと指示し20分以上放置し、ナースステーションで声をかけたところ、10人以上人がいるのに皆自分の仕事ではないとばかりに無視をされ少しびっくりしてしまいました。</p> <p>皆さんお忙しいのは承知しておりますが、せめてどういう状況で待たされているのか、バタバタしているのか、ということを一声かけてもらえるだけでも安心できますので、少し気にかけていただければ幸いです。</p> | <p>この度は窓口の対応についてご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今回の件をスタッフ間で共有し、患者様・ご家族へ丁寧な態度や説明を行うことを話し合いました。</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> |
| 3 | <p>入院時、看護師が話しあると言うので待っていたが来ない。15分以上待たされ、詰め所に声をかけたが、「え？まだ来てませんか？」と言われた。それを3回同じ事のくり返し。忙しいのはわかるが、「少々お待ち下さい」など一言あれば良い事だと思う。改善願う。</p> | <p>この度は、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。</p> <p>頂いたご意見を病棟職員で共有し、お待たせしているご家族への対応について共有しました。今後も患者様・ご家族の心情に寄り添った配慮ができる看護職員の育成に努めてまいります。</p> |

<施設・設備>

| | ご意見 | 回答 |
|---|--|--|
| 1 | <p>今日も3ヶ月ぶりに来院しました。ガッカリしてます。検査で朝食抜きなのに、食堂がまだ閉鎖！せっかくのスペースがカーテンで！採算が合わないのであれば、市の援助を受けるなり市民のために開けて、お弁当でもたべるスペースを設けたらどうでしょう。</p> | <p>誠に申し訳ございませんが、現在、食堂再開の目途は立っておりません。皆様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p> |
| 2 | <p>家族の控え室（手術中の身内を待つ為）がほしいです。</p> | <p>ご不便をおかけし申し訳ございません。現在、家族控室は、感染予防対策の為、使用を停止しております。手術中のご家族の待機は外来棟でお願いしております。ご理解の程、よろしくお願いいたします。</p> |
| 3 | <p>外来のトイレ個室にファイル入れを設置して欲しい。</p> | <p>この度はご不便をおかけし申し訳ございません。関係部署でクリアファイル置き場の設置について検討しましたが、感染管理の面やスペースの関係上障害物となることなどから、現時点では設置は難しいと考えております。ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。</p> |

<その他>

| | ご意見 | 回答 |
|---|--|---|
| 1 | <p>今入院中の父は歩行機能が著しく低下しており、手洗い、洗顔、トイレ、入浴全てに多大に負担がかかっており、個室であれば自分のペースでできるものが、相部屋で全てのサポートを看護師の皆様をお願いすることとなり、非常に大きなストレスになっています。本人は治療に前向きになっておりますが、これらのストレスもかなり大変なようで、できれば落ち着いた環境で治療していきたいと、個室環境の整備についてご配慮お願い申し上げます。</p> | <p>個室につきまして、ご希望に添えるよう、当部署だけでなく他部署を含めて探す対応を行いますが、準備が難しい場合があることをご理解いただきますようお願いいたします。貴重なご意見をありがとうございました。</p> |
| 2 | <p>各診察室のドアに「只今診察中につき看護師に申出ること」と表示あり、該当の呼出しがあったので室前で待っていたら、後から来た人がノックして入室した。看護師に申し出ずにノックして入室OKならドアの表示と入室法がちがいます。初心者とはまどいます。ならばノックして入室して下さいと表示すべきではありませんか。</p> | <p>このたびは、診察室ドアの表示内容（診察中につき、入室はご遠慮ください。御用の方は看護師にお申し出ください）の意図が伝わりにくくご不便をおかけして申し訳ありません。診察室への入室方法についての掲示内容を検討させていただきます。この度は、貴重なご意見をありがとうございました。</p> |

| | | |
|---|--|---|
| 3 | 採血待ち、診察待ち、待ちが長いのは当たり前だが、看護師さんがお昼で待たされる。臨機応変にできないのかな？ | このたびは、待ち時間の件でご迷惑をおかけして申し訳ございません。待ち時間に関して、情報収集を行い、改善に向けて取り組んでいるところです。看護師の休憩時間に関しましては、診察や処置の進捗状況を見て臨機応変に対応しております。よろしければ受診診療科、検査等の情報をお聞かせいただけないでしょうか。今後の外来受診の待ち時間対策の検討に活かしてまいりたいと思います。 |
| 4 | 歩きスマホしているドクター？おかしくないかな。 マスクしていない患者に誰も注意しない。 | ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。歩きスマホに関しましては、ポスターを用いて職員に注意喚起してまいります。又、マスクへの対応につきましては、装着されていない患者様に対しましてはお声かけさせていただいております。今後とも院内感染予防対策を継続してまいります。 |

<感謝>

| | ご意見 | 回答 |
|---|--|---|
| 1 | <p>糖尿病の合併症により 7 月 28 日救急車で運び込まれました。即翌日から生じていた右足壊疽による 5、4、3、2 趾切除及び右下肢動脈血流不良改善のためカテーテル等の手術、治療を 4 ヶ月間の長期にわたり受けました。</p> <p>この間、病院関係者の皆様に対しまして筆舌し難いお世話に成りました。お陰様で 11 月 30 日退院することができることになりました。</p> <p>つきましては、皆様方お一人お一人に感謝とお礼を申し上げるべきであります。それもかなえまませんので本紙をもって失礼させていただきます。ありがとうございました。</p> | <p>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。</p> <p>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を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、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。</p> |
| 2 | <p>2014 年 11 月に入院して以来、外来で長く通院しましたが、病状が安定してきたため、こちらに伺うのも今日で最後になりました。本当にお世話になりました。病院のスタッフの方々は皆さん親切で優しく、すてきな人たちばかりでした。採血も百発百中で外したことがなく（血管が出づらいのにすごい）本当にお見事でした。そして主治医の牧野先生にも本当に感謝の気持ちでいっぱいです。先生のおかげで命拾いしました。おかげさまで今、人生が楽しいです。本当にありがとうございました。長い間お世話になりました。</p> | |

※ ご意見は要約させていただいております。