

## 患者さんからのご意見について

当院では、ご意見箱を設置して患者さんからのご意見や改善提案をいただいております。主なご意見と当院の対応については、A棟1階コンビニエンスストア前の掲示板に掲示しております。

その中でも、看護部へ寄せられたご意見を掲載いたします。  
貴重なご意見をありがとうございます。



## 【 2024年4月～6月 】

### お褒めのご意見

#### <B3S病棟入院の患者さんより>

看護師のみなさん親切でテキパキ、頭が下がります。安心して入院生活を送れました。  
感謝、感謝!!

#### <外来通院中の患者さんより>

術後に放射線治療に30回通院しました。朝1番の治療後、出勤する毎日でしたが、受付・技師・看護師・医師の皆さんのチームワークがよく、遅刻することなく出勤できました。スタッフの皆さんの過不足ない声掛けに、安心して治療を受けることができました。術後の化学療法が始まりましたが、のんびり頑張って治療を続けようと思っています。ありがとうございました。

#### <救命救急センター入院の男性のご家族の方より>

救命センターの皆さまにとってもやさしくしてもらいました。そのやさしさに家族は救われました。でも一般病棟に移ったらウェブ面会が週一と言われとてもつらいです。毎日会って声がけしたいのにそれができず、ウェブ面会が心の支えでした。コロナ対策とは分かっていますが、家族にとっては毎日顔を見たいのです。面会を回数、人数ともに増やしてほしいです。お願いします。こちらのナースさん、スタッフさん、皆さんに、父も私達家族もとても良くして頂いて本当に本当にありがたいと思っています。どうもありがとうございます!!上記の通りコロナで会えないのでWeb面会が励みでした。人手不足の中、本当に大変で手を煩わせることになってしまうことは分かっているのですが、どうか少しでも良いので面会の制限を緩めて頂けないでしょうか。顔に触れて声をかけてあげたいのです。どうかどうかお願い致します。

#### <お葉書にて患者さんのご家族より>

いつも働いてくださりありがとうございます!とても助けられています。当たり前のことではないと気付かされます。私たち、空気や水や食べ物がないと生きていけないのと同じに、病院はなくてはならないものです。働くみなさまもです。本当にありがとうございます!  
どうか、お体に十分気を付けてお過ごしくださいませ。

<B3南病棟入院の女性の患者さんより>

この度はあたたかいご対応をいただき、本当にありがとうございました。家族ともども深く感謝しております。個室にさせていただいたお陰で、赤ちゃんとゆっくり過ごすことができ、沢山お話ししながら穏やかな時間を過ごすことができました。(中略)看護師さん、助産師さん、皆さんの明るさ優しさに何度も救われました。先生方も皆さん信頼でき、お忙しい中、こちらの相談不安点に丁寧に分かりやすくご説明下さり、本当に感謝しております。不安な点が全て解消され、安心して自宅に帰ることができます。

<B4病棟入院の男性の患者さんより>

皆様の献身的な対応に感謝しております。  
今後手術等でまたお世話になると思いどうぞ宜しくお願い致します。

<外来通院中の患者さんより>

新緑の美しい季節になりましたが、天候が不安定ですので体調を崩されていませんか…。いつも患者さんのためにも働いてくださり、ありがとうございます。この季節、どうか身体と心を休めるための時間をとられてくださいね。いつも心から感謝します。

<C5病棟入院の男性の患者さんより>

今回は1日の入院ですが、大変お世話になりました。どんどん皆様が立派になられたことに、感じ入っております。ありがとうございました。

<B5病棟入院の女性の患者さんより>

今回検査入院で1泊でしたが、5Fスタッフの皆様は温かいサポートのおかげで安心して入院できました。入院3回して、5Fスタッフの皆様には本当に感謝しています。5Fスタッフのインスタも見て、自分も頑張ろうと思います。これからも皆様の活躍を心から願っております。

ご意見・改善のご提案内容

看護部の対応

<患者相談窓口へのご意見>

担当医変更の相談を案内されたが、断られた。外来で言いにくいことなのに外来で相談してくださいと言われた。何の、誰の為の相談窓口なのでしょう！

この度は、担当医変更について相談窓口でご相談をお受けせずに対応しましたこと、大変申し訳ありませんでした。担当医の変更については、患者相談窓口担当がお話を伺います。その上で、疾患やご病状によっては担当医の変更ができない場合もあるため、外来で対応をさせていただいております。今後は、患者さんのご要望に沿えるよう丁寧な対応に努めてまいりたいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。患者支援センター責任者

<p>&lt;C5病棟入院の男性の患者さんより&gt;</p> <p>ある程度仕方がないとは思っておりますが、夜間の音によりあまり眠れませんでした。入院が一日のみということもあり上記以外じゃ快適に過ごせました。TVのチャンネルが多いのも良かったです。</p>	<p>夜間の音により十分な睡眠が得られなかったことをお詫び申し上げます。夜間の音は、ナースコールと器機のアラーム音によるものでした。</p> <p>今回鳴っていたナースコールは見守りコールと連動させているもので、他患者さんの安全を守るために必要な手段でした。器械のアラーム音は、乳幼児の酸素飽和濃度の確認や体動を早期に観察できるように器械を廊下に出し対応していたために近くの病室へ響いていたと考えます。今後は、廊下に器械を出す場合はアラームの音量を調整し対応していくことを病棟スタッフと共有し、患者さんの安眠の妨げにならぬよう配慮してまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">C5病棟責任者</p>
<p>&lt;B4病棟入院の男性の患者さんより&gt;</p> <p>ベテランの看護師さんは心配りが素晴らしい。特にYさん、Mさんには術後の辛い時のお気遣いに感謝しております。一方で入院当日、部屋を案内する係の方の説明がわかりづらかった。手術で必要なのでティージーパンツ、T字体を買うように言われたが売店でどちらかで良いと言われた。後日、同室の方への説明では私が聞いていない設備や環境の話をしていたので、リストなど紙を提示してもらう方が間違いないのでは。そして、看護師で一人、医療者でなくても不潔なくらい爪の長い人がいた。素手で採血やルートを取っていた。せめて手袋をしてほしい。</p>	<p>初めに看護師へのお褒めの言葉をいただき、温かいお心遣い感謝申し上げます。</p> <p>2点目に入院時の案内と説明に対してご意見をいただきました。入院時には入院のしおりを活用し、説明するようにしております。入職後経験の浅い職員が担当したため、説明が不十分となってしまいました。内容の周知ができるように取り組んでまいります。</p> <p>3点目について、自身のことと気が付き申し出た看護師がおりました。患者さんからご意見をいただく前に、職員同士で指摘しあうことができるようにしていきたいと思っております。また、感染対策として点滴の投与、穿刺を行う際は手袋の装着が必須としております。誰もが感染対策を徹底できるよう、引き続き指導を行ってまいります。貴重なご意見を頂戴し誠にありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">B4病棟責任者</p>

<p>&lt;入院患者さんより&gt; 風呂に入らない時、身体などを拭く蒸しタオルなど出していただくとありがたい。タオルセットで注文したが、タオルは出てこなかった。7回食事をいただきましたが、お手拭きは1回だけだった。</p>	<p>このたびは、入院セットのレンタル用品に関して大変ご迷惑をおかけしました。入院セット（寝衣・タオル・おむつ）をお申し込みになった場合、数量制限はなく、ご希望に応じて使用できるシステムとなっています。ご意見より看護師側の配慮や注意が不足していました。申し訳ございませんでした。また、食事時のおしぼりについては、ご自身で手洗いが難しい患者さんにはお渡ししていますが、こちらに関しましても不行き届きであったこと重ねてお詫び申し上げます。今後は入院時の説明はもちろん、入院中の患者さんのご状態に合わせて提供できるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 入院セット担当責任者</p>
<p>&lt;患者・家族からのご意見内容&gt; 「救急で入った場合、一週間、面会ができないのは辛い。心配！（スマートフォンがない場合）」</p>	<p>この度は、急な入院であったにも関わらず、一週間面会ができず、ご心痛をお掛けしましたこととお詫び申し上げますと共に、院内の感染対策にご協力いただきましたこと感謝いたします。入院から一週間の間は、Web面会にて対応させていただいておりますが、（スマートフォンがない場合）というご意見から、Web面会を実施することも難しかったことと推察いたします。今後、面会制限が緩和される予定になっておりますが、同様のことがあった際には、面会方法を検討させていただき、ご面会を希望されるみなさまも安心して過ごして頂けるようできる限り対応させていただきます。  救命救急センター看護責任者</p>
<p><u>看護部からのコメント</u></p>	
<p>今回も多くのお褒めのご意見をいただきありがとうございました。夜間の入院環境の整備、特に医療機器の音に関しては、できる限り睡眠の妨げにならないよう調整してまいります。また、看護師は清潔感のある身だしなみで勤務にあたることを徹底いたします。面会に関しては7月1日より時間制限はありますが、予約なしで面会ができるようになりました。詳細は当院ホームページなどをご覧ください。あらためて、患者さんお一人おひとりに合わせた丁寧な対応ができるよう指導していきます。</p>	