

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7月～9月 】

お褒めのご意見

<B3S・B4・A4病棟入院の患者さんより>

- ・先生も看護師さん他の皆さんも、親切にしてくださいありがとうございました。
- ・大変お世話になりました。皆さまの優しさ、細かなお気遣い、本当に有難かったです。どうぞ皆様もお体に気を付けて下さいね。
- ・一泊の入院でしたが、先生方また看護師さんに大変お世話になりました。Hさん有難うございました。身体に気を付けてください。ポリープがなくて安心しました。

<母子センターの患者さんより>

母子センター／NICUに入院の間、先生やスタッフの方々に大変お世話になりました。子供が他院NICUに搬送されることになった時も、色々調整の上、急遽面会する時間を設けて頂いたり、細やかなこともいつも気にかけて頂き、入院中も安心して過ごすことができました。本当に有難うございました。

<A4病棟入院の患者さんより>

何度もA棟に入院させてもらっていて、今回の入院はホントにピンチでした。でも前向きでいられたのは、A棟の皆さんのお陰です。いつでも気にかけて下さって、寄り添っていただいた事、本当に感謝しています。お世話になりました。退院できる事は嬉し事なのですが、さみしい思いがいっぱいです。いつも、もうお世話にならないように元気になるぞと思っていますが、また調子が悪くなったら、よろしくお願いします。
～その他、多くの看護師に対して感謝の言葉が綴られていました。いただいたご意見書を病棟に届けております。ありがとうございました。（看護部）～

<B5病棟入院の患者さんより>

明日退院です。色々お世話になりました。今、全部の予定が終わり、健康そのものです。あとは明日の退院を待つばかりです。看護師さんは皆さん親切で、よく働いていますね。身体もどこも悪くないので、ホテルに滞在しているようです。食事もまあまあです。皆様から病院の食事はまずくて食べられないと聞いていましたが、家のような訳にはいきませんが、こんなもので予算もあるのですから、しかたがないと思います。美味しくいつもいただいていた。

<A4病棟入院の患者さんより>

2024.6.26～7.13までお世話になりました。皆さんとっても親切で明るく、少し苦しい時もあったけれどなんとか乗り切りました。これから家に帰って猫と一緒に生活します。きっとまた、お世話になると思いますが、その時は宜しく願いいたします。

<B4病棟入院の患者さんより>

5日間ありがとうございました。手術した日の夜、痛みで眠れなかった時、何度も病室に来てくださって、痛み止めを投薬して下さっていたのをよく覚えています。手術の次の日まで一人で着替えが厳しかったり、麻酔の副作用で吐き気がおさまらなかつた時も、親身になって寄り添って下さり、それだけでだいぶ心が落ち着いていられました。手術を経験したことがなく初めての激痛に驚きましたが、その間に孤独感が少なくいられたのは、看護師さん達のお陰です。ありがとうございました！大変な仕事だと思いますが、頑張ってください。心から応援しています。

<母子センター入院の患者さんより>

出産（無痛分娩）の為入院しました。初めての入院生活に不安がいっぱいでしたが先生、看護師さん助産師さんの支えで、安心した入院生活でした。緊急帝王切開になり、不安な時も優しく、術後動けない体をケアしてくれました。最初は裸をみられたり恥ずかしいと思っていましたが、動けなくなり、体を拭いて下さったり、トイレに連れて行って下さったり、感謝してもしきれません。入院が長引き精神的にも辛かった時、「頑張って」と言ってもらえて気持ちが軽くなりました。産後の授乳指導、沐浴指導も丁寧に教えて下さり、退院後の不安も軽くなりました。ありがとうございました。

<B3S病棟入院の患者さんより>

24時間体制で支えて下さった看護師の皆様、感謝の気持ちをどうお伝えしていいのか…、本当に本当にありがとうございました！！術後の痛さや苦しみに不安と恐怖で押しつぶされそうになった夜、リハビリで歩けなくて泣いてしまった日…。どん底状態の私を心身共に支えて下さった皆様なしでは、私の回復は望めなかったです。心から感謝しております。

<B5病棟入院の患者さんより>

「快適な入院生活でした！」感謝感謝です。入院中は何人かの看護師の方々と関わり、大変お世話になりました。どの看護師さんもととても明るく温かく接してくれ、気持ちよく安心して過ごすことができました。癒されました♡。特に術後の痛みで苦しむ患者さんに優しく寄り添い、声掛けして励ましてくれる対応などは、心の支えとなったと思います。また、献身的に働く看護師さんの仕事の大変さを知り、改めて頭が下がる思いでいっぱいです。本当にありがとうございました。

<B3S病棟入院の患者さんより>

初めてのお産で不安なところが沢山あったけど、バースプランに書いたことを全部やってくれて、すごくやりやすいお産でした。看護師の方たちもみんな優しく親切で、過ごしやすい入院生活でした。特にSさんにはとっても感謝しています。陣痛の時から沢山腰をさすってくれたり、お産の時も呼吸法を教えてくれたり、産後もずっと声をかけてくれて気にかけてくれて嬉しかったし、とっても感謝しています。ありがとうございました！

<A4病棟・他入院の患者さんより>

- ・看護師さんの親切な対応に感心致しました。患者に対する態度、やさしく明るい振る舞い、看護師間の人間関係の良さにも感心しました。
- ・とても行き届いた看護をしてもらい感謝しております。また、よく訓練されているんだなあと感じました。ありがとうございました。
- ・生まれて初めての入院で不安でしたが、看護師さんにとっても親切にして頂きました。ありがとうございました。

ご意見・改善のご提案内容

看護部の対応

<B3S病棟へのご意見>

採血や点滴の針を刺す際、一言かけていただけると良いと感じます。ほとんどの方は「チクッとします」と言って下さるのですが、集中していたのか（ことらからすると）突然針を刺される方がいて、少し気になりました。もう一点は空調で、ベッドの位置の問題なのか、少し寒かったです。中央管理とのことなので細かく調整するのは難しいかと思いますが、特に夜は少し温度を上げてもいいのではと感じました。

1. 採血について

採血の際に十分な声かけを行わなかったことで、ご不安とご不快をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。患者さんに安心して治療を受けていただくことは、私たちの最も重要な役割です。病棟スタッフ皆で共有し、今後このようなことがないように、患者さん一人ひとりに対する配慮を改めて指導いたしました。今後は採血前の確認と声かけを徹底し、患者さんが安心してご入院できるように努めてまいります。

2. 空調について

病室の空調については、全ての患者さんに快適な環境を提供することを目指している一方で、個人の体感には差があることも認識しております。今回、患者さんが快適に過ごしているかの確認等が不足していたため、毛布等による個別の対応が出来ておりませんでした。配慮が足りず申し訳ありませんでした。今後とも、患者様の快適性と安全性を最優先に考え、サービスの向上に努めて参ります。何卒、宜しく願い申し上げます。

B3S責任者

<B3W病棟へのご意見>

以前は翌日の検査・治療等の告知については紙にてやられていたと思います。今回は口頭にて行われています。口頭にてのみ行われることは、聞き違い等による医療事故の発生等を誘発しかねない事となり具合が悪いと思います。また記録もない事から後日事故発生時に不具合が生じます。紙を廃止して別の方法にする事だと思いましたが、今現在空白となっているのは問題だと思しますので、これらを解消（決）すべく早急な対応を求めます。

口頭での検査説明について、ご不便をおかけしたことをお詫び申し上げます。

当院では現在、翌日に行う検査であれば口頭で説明することは可能という判断のもと、紙媒体での説明をやめております。ただし、今回のご意見を受け、患者さん一人ひとりにあった方法を選ぶことの必要性を感じ、またそのことで、検査の理解と信頼を深めることに繋がると改めて考える機会となりました。患者さんの理解度とご要望に合わせた説明方法について、再検討するとともに、より分かりやすい説明を心掛けてまいります。この度は、ご意見をいただき、誠にありがとうございました。 B3W責任者

看護部からのコメント

今回も本当に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。看護師の気遣い、声かけが患者さんの痛みや不安に対して大きな影響があることを改めて感じました。また、ご意見をいただくことで看護師一人ひとりの励みになっていきます。一方で、今回は検査に対する貴重なご意見をいただきました。検査は苦痛や不安を伴います。少しでもそれらが軽減できるような声かけや工夫をしていきたいと思っております。患者さんの立場に立った、優しさと思いやりのある看護を行えるよう努めてまいりますので、引き続きどうぞよろしく願いいたします。