

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1月～3月 】

お褒めのご意見

<A4病棟入院の患者さんより>

初めての生検で不安でしたが、看護師さんのほとんどの方が笑顔で丁寧に接してくれました。精神的にも落ち着きました。大変な仕事ですが、これからも皆さん笑顔パワーを届けて下さい。

<B4病棟入院 男性の患者さんより>

初めての手術入院ということもあり、不安を感じていましたが、医師、看護師、職員の皆様が親身に治療、お世話頂いたお陰で無事本日退院となりました。特に多数の、多様な最前線で、かつ少人数で献身的に対応して下さっている看護師の皆様に一層の感謝を伝えさせてください。入院して初めて知りましたが、いろんな患者さんがいますね！これからも日本の医療に力強く担って行ってください。あとシャンプーしていただいた方、とても気分が良かったです。

<C3病棟入院 男性の患者さんより>

看護師さんたちは皆さん親切でした。ありがとうございました。ブラボー！

<母子センター入院の患者さんより>

陣痛や出産で、痛い痛いと呼んでいた私に寄り添って優しくサポートして下さい、本当に嬉しかったです。特に励ますだけでなく「痛いよねえ」「ごめんね」と一生懸命寄り添っていただいた時には、痛くて辛いながらも頑張ることができました。

<B4病棟入院の患者さんより>

看護師さんたちは患者に親身になって接して下さい、それが良かったです。

<A4病棟入院の女性の患者さんより>

夜中のトイレにも車椅子で何度もお付き合いいただき、助かりました。すべてに行き届いた心遣いに感謝します。担当の先生、看護師さん他、皆さん優しく親切に寄り添って下さり、不安なく過ごせました。

<A4病棟入院の患者さんの家族より>

主人がこの病院に入院して、今日で21日になります。面会時の看護師さん達の忙しい行動を見るたびに感謝の気持ちでいっぱいになります。夫が一日でも早く家に帰れる事を信じて会いに来ています。

<B3南病棟入院の女性の患者さんより>

看護師さん、先生、麻酔科の先生、すべての方々が明るく手際良くなさって下さるので、本当に不安がほとんどなく、心地よい生活が送れました。感謝感謝です。

<B4病棟入院の女性の患者さんより>

手術直後から看護師さん達の手厚い看護を昼夜を問わず受けました。痛みに耐えながらも至れり尽くせりの看護にお世話になりましたことを、心からお礼申し上げ感謝申し上げます。S先生の回診の適切な指示とアドバイス、リハビリのS先生の親身のリハビリは私の傷を快方に向かわせました。最新の先端技術に驚き心から感謝申しあげます。

<B3W病棟入院の男性の患者さんより>

病棟の皆さんが和気あいあいと仕事をされていて、入院という重苦しいはずの出来事の中でも、和まされました。システムも非常にスムーズに運営されていると思います。

<C5病棟入院の男性の患者さんより>

どこの病棟の看護師さん助手さん、本当に感心する事ばかりで感謝の意しかありません。どんな時でも対応してくれて、患者さんの心を落ち着かせてくれる技、見事です。教育が行き届いていることを痛感しています。主治医の先生方々、皆さん必ず顔を見せてくれ、状態を聞いてくれる事、患者としては本当に心強い限りです。病人はやはりお医者さんが頼り、先生の生の声を聞くだけでも日々良くなっている事を痛感します。病棟の看護師さんの指導には本当に頭が下がります。昼に夜に本当にありがとうございますとお疲れ様ですと伝えたいです。

<B5病棟入院の女性の患者さんより>

担当医のS先生が手術の説明をととても丁寧にして下さり、安心して手術を受ける事ができました。術後は苦しかったです、看護師の皆様のお陰で乗り越えられました。特に、看護師のSさんが酸素マスクに水分が入るようにして下さった時、優しく「頑張ったね」と声をかけて下さった時に、救われた感じがしました。看護師さんは皆親切で、気さくに話しかけてくださり、安心しますし、有難かったです。雑談も患者にとってはとてもうれしいものです。

<母子センター入院の患者さんより>

通院中も入院中も、医師・助産師さんに大変丁寧に対応頂き嬉しかったです。第二子だったせいか助産師外来は勧められませんでした、受けて良かったです（進めてあげてほしいです）。出産や入院中に外来の先生と会えなかった分、助産師外来でお世話になった方がおられ心強かったです。深夜の電話にも優しく対応頂き、無事出産出来て、本当に永山病院にして良かったと思いました。入院中のケアも第一子の時の別の病院より手厚く、助産師さんもれなく全員が熱心に携わって下さったのが感動でした。自宅近くにこんなに良い病院があるのは心強いです。自分の娘達が出産する時も勧めたいので、必要とされる投資がしっかりなされ、医療の品質維持される事を願っています。

<救命救急センター入院の患者さんより>

年末年始で人手の足りない最中、愚かな事故により皆様のお手を煩わせてしまい、大変申し訳ありませんでした。皆様からすれば、口も利きたくない患者であったろうことは自分自身が十分自覚しており、自業自得ながら入院中のベッドは針のむしろのようでした。それでも大変ご親切にして下さった皆様には感謝の念が絶えません。また、私自身初めての入院経験となりましたが、病院はお医者様はもちろんですが、看護師様の役割がとても重要であることを思い知ることができました。

<C4病棟入院の女性の患者さんより> 太陽のように光輝く看護師の皆さま
人の気持ちを受け止めることの出来る看護師さんの差し伸べる手が、とにかく優しくかったです。人の痛みを知り本当の優しさというものを今回の入院で学んだ気がします。S主任、Nさん、Aさん、Wさん、Oさん、Mさん、Iさん、Mさん、Tさん、Sさん、Hさん、6日の朝の担当の方、ファミマに買い物に行って下さった方、差し入れを持ってきてくださった方。皆さまに心よりお礼申し上げます。

ご意見・改善のご提案内容

看護部の対応

<C3病棟入院の患者さんより>
部屋の乾燥が苦痛でした。唇が乾き、鼻、のどのイガイガ。冬場は加湿器を備えた方が良いと思います。

この度、病室の乾燥により、苦痛を与えてしまい申し訳ありませんでした。加湿器の設置ですが、加湿器が原因による院内感染の報告が過去になされた経緯から、現在病院では加湿器を置いていないのが現状です。主な理由として以下の事が挙げられます。

- 1.加湿器を無菌的に管理していく事が現実的に難しく、管理されていない加湿器が菌をばらまく機械になり得るということ。
- 2.健康な人であれば問題とならないことが多いが、病院では免疫が低下した方がたくさん入院されているということ。
- 3.個人が使用している加湿器の持ち込みに関しては、清掃などの管理が不透明なため、個室であれば許容の範囲と判断できるが、大部屋での使用は避けることが望ましいこと。

乾燥する時期などは、乾燥による不快等がないかの声かけを行ない、患者さんの苦痛を把握し対応をしていくことが必要だと改めて感じました。スタッフと共有し改善したいと思います。

<p><B4病棟入院の男性の患者さんより></p> <p>①入院期間中いつ点滴が外れるか、採血はいつまでであるのか等、予定をおおよそでも知らせてくれると助かります。計画に沿って治療されてると思いますが、患者側からすると医師も看護師も突然来て「今から～します」という唐突感がありました。</p> <p>②手術翌日に足に血栓予防のコンプレッサーのような機器をつけて頂いたのですが、隣のベッドの方からクレームをつけられました。音がでる機器については職員から病室の方に共有していただけないでしょうか。</p>	<p>入院中の経過を事前に伝える方法として、入院前のご説明の際にご病気に合わせた一覧表を使用する場合と入院後に主治医や受け持ち看護師から説明する場合があります。今回は主治医もしくは受け持ち看護師からの説明が必要であったと振り返りました。当院では、「受け持ち看護師」を配置しております。受け持ち看護師は、入院から退院までの看護を計画する役割があります。その一つとして入院経過の予側をお伝えすることも含まれるため、受け持ち看護師の役割行動がとれるよう取り組んでまいります。</p> <p>フットポンプを使用したことにより、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。手術を受ける患者さんが多くいる病棟であり、周囲の患者さんへの配慮が薄れていたと思います。術後、様々な機器を使用する際には、周囲の患者さんへの説明も行うように改善していきたいと思えます。</p> <p style="text-align: right;">B4病棟責任者</p>
<p><B3W病棟入院の患者さんより></p> <p>シャワー室に設置されている時計の時間の不一致（壁掛けと中央の2つ）。どちらの時間で判断すべきか迷うし焦りにつながるので一致させてほしい。</p>	<p>シャワー室内の時計の時間の不一致に対して、ご不便とご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。今回、シャワー室における設備の管理が、適切に出来ておりませんでした。患者さんが安心してシャワー室をご利用できるように設備点検時の確認項目に「時計の時間ズレ」を追加し、適切に管理するようにいたしました。</p> <p>B3W病棟責任者</p>

<p><C4病棟入院の患者さんより></p> <p>入院病棟 「C4」での看護師の対応について夜の担当の看護師が来た時に、自分で歩いてトイレに行けることを確認して、濡れたシーツを触ったことを言い、持参したウェットティッシュを取ってもらい、汚れている右手を自分で拭きました。その後も病人のこちらから、お水を飲むことや、うがいなどを伝えました。立ってトイレに行く時には、吐き気やしびれがないからと、自分でトイレに行くように導線を指示され、立つ際に手を貸して欲しいという病人に差し出された手は、厳しさを感じる冷たい恐怖でした。私は治療のため、手先足先にしびれ、倦怠感があります。副作用で身体が不自由なので、患者さんに対して彼女のとった行動は、不信感を抱かせました。</p>	<p>この度は、不安な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘の看護師と面談を行い、配慮が不十分であったこと、説明が不十分であったことを振り返りました。前勤務者と情報共有し、自身が行うべき説明内容を十分に考えて行動するよう指導いたしました。また、患者さんの治療過程を踏まえた対応ができるように教育、指導に取り組んでまいります。ご指摘だけでなく、お褒めの言葉も頂戴し大変励みとなりました。誠にありがとうございました。</p> <p>C4病棟責任者</p>
<p><B5病棟入院の患者さんより></p> <p>入院2週間でベッド変更（室変更含む）5回と多いのではないかと。何故固定できないのか。最期のベッドが電動ではなく、マットも少し厚みが不足していた。電動ベッドにすべてすべきではないか。</p>	<p>この度は入院中のお部屋の移動にご協力頂きありがとうございました。入院中に発熱されたため、感染の拡大防止と安静を守るため、お一人で使用できるお部屋へ移動していただきました。患者さんの安全管理のためご理解とご協力をお願いいたします。また、ベッドが電動ではなかったこと、マットの厚みが不足していたことについても、ご不便をおかけしました。随時、電動ベッドに切り替えている最中です。また、マットレスについては固さが合わない場合には、看護師にお伝えください。すぐに変更させていただきます。</p> <p>B5病棟責任者</p>
<p><B5病棟入院の患者さんより></p> <p>最初からリストバンドの事でゆるいと言ったのですが、大丈夫と言ってつけていきました。しかし、気が付いたら腕からはずれて無くなりました。また新しいものを付けてもらいましたが、術後の私に着替えを手伝ってもくれず、尿の管が入っていてもかまわずやらされました。とにかく言葉はきついし冷たい人でした。</p>	<p>看護師の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご意見を病棟でも共有し、言葉遣いや対応について指導してまいります。</p> <p>B5病棟責任者</p>

<p><B4病棟入院の女性の患者さんより></p> <p>胆のうの泥が原因で油っこいものは控える生活をしてきたのに、まさかの手術前日の夕食が揚げ物で驚きました。確認してもらおうと「先生が確認しているので問題ない」と言われたが、しばらくして「明日手術なので揚げ物はやめてください」と言われました。先生が確認しているのにおかしくないですか？ おかずも食べられず代替の食事もないので、食べる物がほとんどなかったです。白いご飯だけは食べられないです。</p>	<p>ご意見をいただき、医師と入院後の食事内容について話し合いました。同様の手術で入院する患者さんの食事は一般食でお出ししています。一般食では揚げ物がメニューに含まれることもありますが、手術前日の夕食はこれまで通り一般食でよいことを医師と確認しました。入院当日の食事について、曖昧な説明となっておりました。同様の手術を受ける方は複数の病棟に入院する機会があるため、今後は医師と話し合った結果を各部署で共有し、患者さんへの説明が統一できるようにしてまいります。</p> <p style="text-align: right;">B4病棟責任者</p>
<p><B4病棟入院の男性の患者さんより></p> <p>ラジオをイヤホンで聞かずにそのまま聞いている人がいた。（ある時は消灯後も）隣の患者さんが一晩中（毎晩）手元ライトを点けっぱなしだったので、明るくて困った。前回（に入院した時、何人かの方が、ベッド上で平気で携帯電話で通話していた。常識を逸脱する行為に対しては、もう少し厳しく看護師さんから言っていただいた方がよいのかな、と思いました。</p>	<p>大部屋でのテレビやラジオの使用方法、消灯後のライトの点灯、携帯電話の利用については入院時にご案内しておりますが、徹底できておらず申し訳ありませんでした。</p> <p>特に夜間の消灯については看護師からご利用中の患者さんへの直接お声かけするよう、周知し取り組んでまいります。 B4病棟責任者</p>
<p><B3W病棟入院の患者さんより></p> <p>心配するほどでもなく、スムーズに治療でき、安心いたしました。看護師さん達の元気伝わって来たが、夜中まで大きな声は少しどうかと思いました。</p>	<p>今回、消灯後における看護師の声の大きさに配慮が不足しておりました。ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご意見を看護師で共有し、改善していきたいと思えます。</p> <p>B3W病棟責任者</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。私たちの看護の基本方針である「患者さんの立場にたち、尊厳と権利を尊重した優しさと思いやりのある看護」を行えていない状況や入院環境の調整不足があったりと大変ご迷惑をおかけしました。今一度、看護師一人ひとりが自分の行動に責任を持ち看護できるよう指導してまいります。</p>	