

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10月～12月 】

お褒めのご意見

<A4病棟入院の患者さんより>

・今回初めての入院経験のため、他の病院との比較はできませんが、大変良かったです。H先生はもとより看護師さん事務員さん清掃員の皆さん、プロフェッショナル+フレンドリーでなにより安心感が持てました。時間がかかる（特に初診時）とのネットでの記事も、こちらが研究機関でもあることを考えると納得です。大変お世話になりました。

・皆様明るく素敵な看護師様ばかりで、患者もほっとします。ありがとうございます。これからも頑張ってください。

・A4病棟で6日間お世話になり、ありがとうございました。看護師さん達は皆さんとても感じが良く、丁寧で患者の情報共有、引継ぎが病室担当だけでなく、病棟全体でされていて、こちらがビックリするくらいの理解がありすごく安心しました。

・全ての看護師さまが献身的に笑顔で接して頂きました。入院は初めてにて不安もありましたが、安心して1泊2日を過ごせました。お世話になりましたありがとうございます。

<A4病棟入院の患者さんより>

・仕事とはいえ、こんなにも献身的かつ親身になって面倒を見てくれる看護師さんは「素晴らしい」「会話術がすごい」「とりあえず何でも聞いてくれる」「励ます、ほめる、努力させる 安心させる、命令調でもなくため口でもなく親しみを感じる」「進歩していると期待させる24時間交代勤務で大変だろうが、いつも明るく接してくれて”ありがとう”」

<余談>嫁さんにしたいくらい！ でも旦那には何もしてくれない予感がする（笑）

<お願い>入院ではないが、外来の待ち時間の短縮。急患や患者の予測できない事情もあるかと思うが、予約時間を決めているので、もう少し短縮できない

・皆様明るく素敵な看護師様ばかりで、患者もほっとします。ありがとうございます。これからも頑張ってください。

<母子センター入院の患者さんより>

・とても親切にさせて頂いて、安心して出産することができました。陣痛で苦しんでいる時に腰をずつとさすってくださったり、夜中からの出産で助産師の皆さんも先生もすごくお疲れの中、優しくして頂いて、とても嬉しくて心強かったです。分娩の際も疲れでなかなかいきむ事ができなくて、時間がかかってしまったにもかかわらず、最後まで励ましの言葉と共に赤ちゃんを取り上げてくださって、本当に感謝しております。出産後も付き添いなど色々フォローして頂けて、初めての出産がとても素敵な思い出になりました。本当にありがとうございました。

・昨年のお正月、死産のため入院しました。絶望的な気持ちしかない状況の中、たくさんの助産師さんや看護師さんにサポートして頂きました。そのことがとても嬉しく大きな心の支えとなり、いつかまた赤ちゃんを授かることができたなら絶対にこの病院で出産したいと強く思っていました。そして今回その願いが叶い無事出産を終えることができました。昨年お世話になった助産師さんを含め、外来の助産師さん、看護師さん、主治医の先生、病棟の皆さん、カウンセリングをしていただいた心理士さん、関わって下さった全ての方に感謝の気持ちでいっぱいです。言葉では言い表せないぐらい感謝の気持ちが溢れています。本当にありがとうございました。

<母子センター入院の患者さんより>

・入院中は大変お世話になりました。助産師さんがとても優しく親切だったので、安心して過ごすことが出来ました。何かあるとすぐに対応もしてくださり、とても嬉しかったです。大変な仕事であると思いますが、これからも皆さんのそういう雰囲気や大事にして、無理せずお仕事頑張ってください。

・ Very good hospital and good service. Over all experience was good. Over all treatment is good. The services were good and staff and doctors were excellent all ways. and Thank you so much for everything.

(訳) とても良い病院で、サービスも良かったです。全体的に良い経験でした。全体的に治療も良かったです。サービスは良く、スタッフと医師はあらゆる点で優秀でした。すべてに本当に感謝しています。

<B3S病棟入院の患者さんより>

・感謝です。丁寧で親切な皆様の対応にとっても人間的な感じがして穏やかでいられました。お食事も美味しかったです。古い建物でも清潔感があって、昭和レトロの匂いがして良かった。希望としてはお湯が出る蛇口が一つでもあると良いです。皆様、ありがとうございました。

・初めての入院でしたが、皆様とても優しく接して下さって、最後まで安心して過ごすことができました。手術前後の不安な時期に笑顔を投げかけられると、胸がホッと落ち着きました。病棟の皆様、OPE室の皆様、S先生には感謝致します。ありがとうございました。

・入院させて頂き思った事は、激務でやや変わった患者さん（私も含めて）も多い中、明るくテキパキと一生懸命働く看護師さんの方々には頭が下がる思いです。私のちょっとした質問にも丁寧に対応頂き、有難うございました。医師の方々の説明（麻酔医の方も含め）も大変わかりやすく安心して入院することができました。「日医大永山病院」の口コミがあまりにも悪かったのでちょっとビビっておりましたが、入院してみて、明るく清潔、働いている方々も皆親切（病院内ファミマの方も含めて）でとても良い病院だと思いました。多分、患者さんの大多数がそう感じているかと思います。お陰様で病気や病院に対しての見識も広がり、大変貴重な経験をさせて頂くことができました。重ねてお礼申し上げます。ありがとうございました。

<B3S病棟入院の患者さんより>

・入院はお産の時以来でしたが、身内の入院で病院内の様子は他で経験しておりイメージとして残っています。ここに来て若いナースさんがてきぱきと、元気に明るく働いている姿を見て驚きました。皆さん患者さんに寄り添う姿勢は素晴らしいと思いました。いろいろと全体を通してみますと指摘したい事がありますが、これで帳消しです。

・Yさんにはお世話になりました。

・看護師さん達はとても親切に対応して下さいました。ありがとうございました。

・眼科、総合診療科の受付でモレはありましたが、医療スタッフ、事務スタッフ、清掃スタッフ、みなさんイライラ感なく穏やかで細やかで安心できます。ダメがない、美男、特に美女の方が多いように感じます。美味しくて食事が楽しみです。ご馳走様です。入院保証金のない病院は初めてです。扉を開きっぱなしの病室の狭さは難です。入院しないように生活態度を改めます。

・入院当初から皆様の優しい言葉や手当に感動しました。手術の際も本当にどの方も優しく接して下さい感謝です。退院まで短期ではありましたが本当に有難くて、今後も通院すると思いますが、これから入院する方々にこの事実をお話していきたいです！Y先生、K先生、T先生、S先生、お薬のO先生、看護師のHさんやHさんやSさん他の方々、かかわってくださった方々、有難うございました。

<B4 病棟入院の患者さんより>

- ・K係長さんと話しをさせてもらいました。色々ありがとうございました。
- ・看護師の方々等に色々配慮され、質問に丁寧に答えて頂き、ベッドの移動、上段の窓閉じ、TVの方向変え等をしてもらい、大変助かりました。ありがとうございます。
- ・10年前に脳梗塞になり、高次脳機能障害になりました。その日によって誰にも会いたくなくて、幻覚、幻聴が見えるし聞こえる気がして家に帰りたいです。おそらくパニック障害と言われているからか、なぜか見えたり聞こえたりでイライラする日が多い。便を掻き出していただいたら熟睡できました。少し楽しいけど、イラつくことも。看護師さんは皆やさしく名前聞いても覚えられないけど、この病院で手術できてよかったです。
- ・2回の入院で看護師さん達の明るい笑顔でテキパキとこなす仕事ぶりに感心致しました。私は軽症なのに入院させていただき感謝しかありませんが、4人部屋でしたので、隣のベッドの方が四六時中大声で叫ぶのです。「助けて」「誰か」「早く」「もしもし」どの単語も聞くだけで不安が広がり、同室の他の患者さんは、自身で身動きのできない患者さん達ばかり、悪影響が有るのは当然だと思いました。（私は「助けて」「水」の言葉を聞き廊下に出て看護師さんに伝えてしまいました。その後の状況を知るにつけ、余計な事をしたと反省するばかりでした。

<B5病棟入院の患者さんより>

- ・Dr. Ns.ともに頑張っている姿に安心できました。孫がお世話になりありがとうございました。
- ・入院中は大変お世話になりました。時間が許す限り患者さんに寄り添いお仕事をされる姿にとっても感動しました。1週間という期間でしたが、大変お世話になりました。前回の入院でも大変お世話になりましたが、今回の方が傷は大きいのに、痛さは楽でした。こまめに痛み止めなどいただけたからかなと思います。ありがとうございます。
- ・ご丁寧な看護をして頂き、ありがとうございました。どの看護師さんも、どの患者さんにも（認知症？の方にも）等しく明るく親切に気配りしていらっしゃる様子を目の当たりにして、感激致しました。勤務状況（時間）の厳しい中、すごい事だと思います。今後も頑張ってください。一泊でしたが良い経験をさせて頂きました。感謝です。

<C3病棟入院の患者さんより>

- ・明るくて、優しいです。手術の怖さなど話しても、優しく大丈夫だよ！と言ってもらえて安心します。
- ・短い期間でしたが、大変お世話になりました。皆さんとても優しく温かく接して下さり感謝感謝です！又、私の話にもお付き合い下さり、嬉しかったです。語弊がありますがもしまた入院するんだったら、ここが良いです（笑）。介護士として勉強させて頂きました。きっとこの先より良いサービスを提供出来るのではと期待しています！本当に本当にありがとうございました。このあたりは通勤でも通りますので、お会いする機会がありましたらお声を掛けて下さい。
- ・私のわがままな発言から、皆様にはご迷惑をおかけしました。特に土曜～日曜夜勤のスタッフさんにはイヤな思いをさせてしまいました。申し訳ありません。何よりお世話になりました。おかげさまで安心して過ごせました。ありがとうございました。

<C4 病棟入院の患者さんより>

・お世話になりました。ありがとうございました。皆様に温かい言葉をいただき、この治療を乗り越え、前に進みたいと思います。

<C5病棟入院の患者さんより>

毎日親切にしてくださいありがとうございました。

<入院患者さんより>

・11/25、1泊の検査入院をしました。午前、夕方からの看護師さん、大変やさしく接して下さいました。この後の検査結果が一番不安です。

<お葉書にて患者さんのご家族より>

・冬支度をする季節になりました。みなさまお変わりはありませんか。いつも家族がお世話になりました。ありがとうございます。みなさまの親切で丁寧な対応にほっとさせられています。心から感謝いたします。どうかお身体に気をつけてられてお過ごしくださいませ。

・一 医療従事者のみなさまへ 一今年も1年間ありがとうございました。みなさまが笑顔で接して下さり、安心感をいただきました。心をかたむけて下さり、心から感謝いたします。暮れに向けて何かとお忙しい時期かと思しますので、どうかお身体を休める時間も十分にとられ、ご自愛くださるようお願いいたします。

ご意見・改善のご提案内容

看護部の対応

<C3病棟へのご意見>

小さな事かもしれませんが、冷蔵庫のスイッチを一度入れると再びOFFにならないの事を説明してほしかった。医師、看護師さんの接客はOKです。テレビカードの使用時間も教えてほしかった。初めて入院する人にはわからない？朝食時にオシボリがない。昼食、夕食時にはついていた。歯磨き用のコップが欲しかった。

冷蔵庫とテレビカードに関しましては、病室のテレビが置いてある床頭台に、オレンジのファイルが置いてあり、そこに詳しい説明がいつでも見られるようにしておりましたが、そのファイルの説明が不足していたと反省しております。また、今回は目の手術でのご入院でしたのでファイルの説明だけではなく、冷蔵庫やテレビカードに関しての詳細を口頭でご説明するべきでした。申し訳ありませんでした。

食事の際のおしぼりに関しましては、毎回食事の時には提供させていただくことしておりますので、不備の無いよう病棟職員に指導し徹底して参ります。貴重なご意見をありがとうございました。
C3病棟責任者

<B3W病棟へのご意見>

病室の物入れ兼椅子について、ベッドとの隙間が狭すぎて点滴棒がそばまでこない。普通に椅子を置くだけで良いのではないか。冷蔵庫のドアも開けられない。トイレの床が汚いし、段差もあり、ショックで点滴装置がすぐに鳴る。洗面台も小さい。水が床にこぼれやすい。看護師さんには担当の範囲が分かりづらく声かけができない。頼み事ができても忙し過ぎて失念される事がある。

病院の建物が古く、老朽化が進んでいるため、患者さんにはご不便をおかけしております。患者さんにより快適に過ごしていただけるよう、清潔で安全な環境の整備に努めてまいります。

また、看護師の担当範囲がわかりづらく、声かけができないとのご指摘、さらに頼み事が失念されてしまったことについて、深くお詫び申し上げます。当院では、患者さんが安心して過ごせるよう、担当看護師の名前カードを床頭台に掲示する取り組みを行っておりますが、今回、適切に行えておりませんでした。一日の始まりのご挨拶と共に、患者さんが一目で担当者を確認できるよう名前の表示を徹底すること、加えて、患者さんからの依頼に迅速に対応できる体制を整えてまいります。

ご意見を真摯に受け止め、今後のサービス向上に役立ててまいります。この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。

B3W病棟責任者

<B3W病棟へのご意見>

転棟がありB3Wでも6日間。はっきり言ってこちらは最悪でした。同じ病院とは思えないくらい。転棟して病室に入ってからこちらの看護師からは一言もなく、1時間以上放置されていました。やっと来たと思ったら私の物を落としてバラまき、ヘラヘラ笑ってすみませ〜ん、という謝罪であった。シャワーの時、点滴の腕を巻きに来ると言い、その時間病室に看護師はいるけどこちらが言うまで忘れてははっきりした謝罪なし。朝の採血で5時台に起こされ、「起き上がって下さい」（座って腕を出せと。）という看護師。今までこの病院に入院して10回ほど採血されているがそんな人初めて。エレベーターで私の頭に肘が強く当たったのを見て見ぬふりする白衣着た女性。謝罪はできない。こんな病棟不安でしかない。この病棟の差は看護師一人一人というより、責任者に問題があるのでは？

この度は、B3西病棟での入院中に数々の場面でご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。私たちの対応が、患者さんの期待に届えられなかったことを深く反省しております。特に、病棟にお見えになってから1時間以上お待たせしたことに關しては、患者さんの貴重なお時間を無駄にしてしまったことを重く受け止め、今後はこのようなことがないように、改善策を講じてまいります。また、朝の採血の際に早朝5時台に起こしてしまったことについても、患者さんの生活リズムを尊重し配慮することにかけておりました。採血時間やタイミングの見直しを行うよう努めてまいります。今回の件を真摯に受け止め、今後同様の事態が発生しないよう、スタッフ一同で改善に努めてまいります。また、スタッフの教育を強化し、患者さんのご意見を積極的に取り入れることで、より良い療養環境を提供できるよう努力いたします。

B3W病棟責任者

<p><B4病棟へのご意見></p> <p>① 夜、寒くなり、原因は上（天井近く）の窓が開けたままでした。</p> <p>② グォー、グォーという音が天井（換気口）から聞こえ、寝付かれませんでした。ベッドの足元では音がやや小さくなりましたが、気になるのでベッドを移動してもらい、音が小さくなりました。が、まだ気になるので頭を足の位置に変えたりして、2時間位悶々としていました。何とか寝付けました。2つの冷蔵庫の電源、トイレの電気、エアコンのスイッチの全てを切りましたが、上記の状態でした。無呼吸の精密検査で入院し、つまり寝るためにお世話になったのに、寝ることに大変苦労しました。</p>	<p>入院中は、病室の気温、騒音の環境により睡眠を妨げることとなってしまい、申し訳ございませんでした。病室の天窗は、清掃・換気後の閉め忘れでした。入院準備をする際の点検を徹底して参ります。B4病棟の個室は、感染症に対応できるように陰圧病室となっており、モーター音が一般病室よりも大きい状況です。個室の換気口や電気機器からの騒音について、これまでもご指摘いただき定期的にフィルター清掃等の対応と随時施設管理課へ報告し対処しておりました。病室の構造上の特徴を踏まえて入院病室を調整できるようにしていきます。また、患者さんへの説明も不足しておりましたこととお詫びいたします。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p> <p>B4病棟責任者</p>
<p><B4病棟へのご意見></p> <p>常に何かしらのブザー、呼び出し音が病棟になっているので、夜はとてもうるさく感じた。</p> <p>リクライニングベッドが電動でなかったため、自分で調整することができなかった。排泄の手伝いが必要な老人などは、大部屋ではなくできる限り2人部屋か1人部屋にした方が良いのでは？ 食事中に排泄作業をお願いしていて、とても不衛生に感じた。</p>	<p>警報やナースコール音については、音量調整をするなどの対策を行っておりますが、特に夜間帯における音の件でご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。今後も看護師、看護助手で速やかに対応できるように努力をまいります。電動ベッドについては、順次導入中となっております。ご不便をおかけしたことをお詫びいたします。病室の選定にあたっては、患者さんの希望や病状を考慮して決定しております。食事時に排泄介助が重ならないよう事前の準備を心がけておりますが、予測できない場合もあり</p> <p>ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p> <p>B4病棟責任者</p>

<p><眼科外来へのご意見></p> <p>診察を待つ間、番号札も渡さず何時間も待たされて、今時札も渡さずどれくらい待つのか、患者がじっと待たされるなんて変です！「今、何番まで診察中」などわかるようにしてほしいです。</p>	<p>当院の眼科外来受診時に長時間お待たせして大変申し訳ございませんでした。眼科外来は予約制で患者さんの診察を行っております。しかし、あらかじめ書面でご説明させていただいております通り、当院では医師1人の診療だけでなく、教授もしくは専門外来医師の診察を受けて頂くため、初診・再診ともに長時間お待たせしてしまう状況となっております。各診療科の窓口には予約患者さんの「診療状況のお知らせ」を掲示し、予約時間の〇時までの診察をしている旨を表示しています。また、現在外来の待ち時間削減ができるよう取り組みを進めていますので、ご理解の程どうぞよろしく申し上げます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">外来責任者</p>
<p><B3S病棟へのご意見></p> <p>看護師方たちもとても優しく感じよかったです。が、病室内での人の悪口や仕事の愚痴、他の患者のことを患者に話す・・・、すべて聞こえています。人が足りないのは分かるのですが、忙しいと手のかからない患者は放置の様で、翌日退院なのにこちらから聞かないと何も詳細を言ってくれない。それとも言わないのが普通ですか？最低限のことは伝えてほしいと思いました。とても良かった分、それが少し残念でした。</p>	<p>病室でのスタッフの言動に関して、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。患者さんに対する敬意と配慮が欠けている看護師の行動は、決して許されるものではなく、深く反省しております。今後、このようなことがないよう、厳重に注意と指導を行いスタッフ一同、改善に努めてまいります。また、退院時の説明が不十分であったことについても、重ねてお詫び申し上げます。患者さんに安心して退院していただけるよう、前日からの説明を心掛けてまいります。ご意見を真摯に受け止め、今後のサービス向上に役立ててまいります。この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>B3S病棟責任者</p>

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。看護師だけでなく、すべての医療者のふるまいが患者さんの心に寄りそい、安心して入院生活を送れることに改めて気づかされました。本当に患者さんは私たちの言葉や態度をよくご覧になっており、時にはユーモアをそえていただくご意見は私たちの励みになります。一方で、看護師の不適切な言動や態度に対する厳しいご意見もありました。大変ご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。”看護部の対応”に記載したことが、継続できるよう努力していきたいと思っております。病室の環境調整や説明不足、外来の待ち時間に関しても患者さんとよくコミュニケーションをとりながら改善できるよう努めてまいります。今後も安心して外来受診や入院生活を送れるよう他職種と協力して改善に努めてまいりますので、引き続き率直なご意見をお聞かせください。