

投書・ご意見について

3月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

ご意見等について回答いたします。

咳が出て苦しいのに一日中、一晩中誰も声をかけてくれなかった。また、トイレが遠い。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、患者さんの容態に気を配り、お声掛けをし、援助してまいります。病棟に車椅子用のトイレが一つしかないためご不便をおかけしましたが、トイレを増やすことはスペースの問題で難しい状況です。そのため、尿の回数を考慮し、トイレに近いお部屋となるように状況に応じて配慮してまいります。

（看護部、病院総務課）

忙しい看護師さんたちにいちいちコールするのも申し訳ないと思うことがあったが、そんな風に思わなくても済むようにしてほしい。例えば、自分は思うように体を動かさない状態だったので、いちいち看護師さんに来ていただかなくてもよいような機能的なベットまわりにしてほしい。

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は患者さんの要望を察知できるよう頻回な訪室を心がけてまいります。ベッドについては、計画的に最新の電動ベッドに更新しております。ベッド周囲のスペースが狭く、置くことのできる物の制限がありますが、療養しやすい環境づくりに努めてまいります。

（看護部、病院総務課）

部屋のカーテンが汚い。清潔で明るい部屋にしてほしい。

ご指摘いただきありがとうございます。病室のカーテンは、汚れを確認した看護師から連絡を受けた委託業者が交換を行っています。清潔を保てるよう、汚れたカーテンは迅速に交換しておりますが、気づかず交換が遅れる場合もございます。お気づきになられた場合、看護師に交換依頼をしていただけますよう、ご理解、ご協力をお願いします。

（病院総務課）

病状等の説明を大部屋でするのはプライバシーの観点からよいと思えない。自分以外の患者への説明も聞こえてくる。

今後、病状説明等は別室で行うなど、プライバシーを配慮してまいり

ます。貴重なご意見ありがとうございます。

（看護部）

シーツ交換があったが、しわだらけで不潔ぽかった。

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。シーツ交換は、1週間に1回もしくは退院後に委託された業者が行っております。業者には今回のご意見を伝えて、丁寧に行うよう指導いたします。

（病院総務課）

看護師さんにコールすることに気が引けてしまう。患者は病気を治しに来ているのに、気を使わなければならないのはおかしいのではないかと。

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後、ナースコール対応には、十分に配慮していきます。病室に訪室したときは、お声掛けをして要望などをお聞きし、対応してまいります。

（看護部）

患者に寄り添い、もっと優しい口調で接してほしい。

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。安心して入院生活を送ることができるよう患者さんとの接し方に配慮していきます。

（看護部）

天井・壁の黒いシミが不潔。

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。天井や壁のしみについては、病室が空いているときに張り替え等修繕を実施しております。修繕は迅速に対応するよう心がけておりますが、4床・6床の病室では空くタイミングがなかなか無く、修繕が進まない場合もございます。ご理解をお願いします。

（病院総務課）

一泊外泊をしてきたら病室の変更を話された。自分の病状は変わっていないはずなので、病室の変更の必要があるのか？

治療に必要な病室の変更でしたが、説明が足りず申し訳ありませんでした。今後は病状を鑑みながら、病室の変更が必要な場合は丁寧に説明してまいります。

（看護部）

看護師さんに「私、風邪をひいているから何度も同じことを言わせな

いで」と言われた。風邪なら休んでほしい。

看護師の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。接遇への指導と、体調管理には各自気をつけていくよう伝えました。

（看護部）

針を刺した際の血液がシーツに付着したが、すぐに対応していただかず、自分で掃除した。また、レントゲン待ちのときに、ここで待っていればよいか尋ねたら面倒くさそうに対応された。

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後シーツなど汚れた際にはすぐに交換するように指導いたしました。また、対応にも気をつけてまいります。

（看護部）

第一駐車場の入口に歩道のラインがあったほうがよいと思う。

安全を考慮し、設置可能か検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございます。

（病院総務課）

こちらが催促するまで検査結果について説明がなかった。また説明するときには、検査結果をプリントアウトして説明してほしい。

説明が足りず、申し訳ございませんでした。患者さんへの丁寧な対応とご納得いただけるような説明を心がけてまいります。検査結果データにつきましては、毎回すべてをお渡ししているわけではありませんが、ご希望の方にはお渡ししておりますので遠慮なくお申し出ください。貴重なご意見ありがとうございます。

（消化器内科）

身内が救急で入院したが入院後12時間経っても救急入院したときの汚物の付いた服を着続けていた。着替えの件を伝えたところ、次のオムツ交換の際にやるでしょうとのことであるが、すでに午前のオムツ交換は終わっている。自分の担当している仕事以外は関心のない様子・態度だった。

また、他の患者の面会人が長時間いて会話がうるさい。面会時間を短時間にしてほしい。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院後は速やか

投書・ご意見について

3月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

に更衣、オムツ交換を行うよう指導いたします。面会については、短時間にさせていただくようお声がけをさせていただき、周囲の患者さんに迷惑がかからないよう配慮いたします。貴重なご意見ありがとうございました。

（看護部）

身内の入院に当たり入院説明とは別に入院情報用紙の聴取等があったが、詳しいことは病棟に行ってからとのことだった。一度で済ますために全て病棟で説明すればよいのではないか。また、入院説明から会計が終わるまで1時間かかったが短縮できないものか。

お時間とお手間をとらせてしまい申し訳ございませんでした。入院前の情報聴取は、病棟看護師がその情報を踏まえ入院中の看護や療養支援計画を立てることや、事務的な説明等を事前に済ませ、より多くの時間を看護業務に費やすことを目的に実施しているものです。ご意見を真摯に受け止め、できる限り短時間で対応する方法を部署内で検討させていただきます。また、当院では、厚労省の方針を受け、65歳以上の患者さんや退院後の療養生活に支援が必要であると予測される患者さんに対し、入院前から介入させていただいております。ご理解、ご協力をお願いいたします。

（看護部、医事課）

皆さん笑顔で優しく何回でも同じことを説明してくれてうれしかったです。対応が遅いことがあったときに注意したら、笑顔が消え無視されて悲しいこともありました。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は迅速な対応を心がけ、接遇に配慮してまいります。

（看護部）

お礼のお手紙をいただきました。

（歯科口腔外科）

ドクターによる手術の説明が詳しくあって、手術中も優しく声をかけてくださり、痛みもなく最高でした。ドクター、看護師さん、受付の方は、親切でテキパキ動いて、丁寧で好感が持てました。皆様、本当にありがとうございました。

（産婦人科、4A）

出産から退院までわからないことだらけで不安でしたが、その都度、先生や助産師の皆様に優しく丁寧に教えていただき、とても心強かった。本当にありがとうございました。

（産婦人科、4A）

不安で泣いてしまったときや、赤ちゃんが夜中泣いて困ったときなど、優しい言葉をかけてくれたり、アドバイスをしてくれたりしたので、入院生活を無事に過ごすことができました。スタッフの皆さんありがとうございました。

（産婦人科、4A）

母児同室に対して不安が大きかったのですが、色々アドバイスをしてくださり、前向きに赤ちゃんに接することができました。心のケアもありがとうございました。

（4A）

陣痛が来るたびナースコールを押しましたが、他にも仕事がある中で、すぐに駆けつけてくれてありがとうございました。陣痛はきつかったけど、良いお産ができました。ありがとうございました。

（小児科、4B）

救急車で運ばれていった当日は不安でしたが、先生や看護師の方々の話を聞いてとても安心できました。話し方や優しい対応がとても信頼できて、安心感につながりました。ありがとうございました。

（小児科、4B）

先生はじめ、看護師さんや看護助手の方が優しく、子どもも安心して治療ができました。ありがとうございました。

（小児科、4B）

突然の入院で不安でいっぱいでしたが、スタッフの皆さんの看護のおかげで安心することができました。先生からの治療に関する説明はわかりやすく、質問にもすぐに答えていただけたのでよかったです。ありがとうございました。

（小児科、4B）

皆さんとてもフレンドリーで、長い入院生活もとても居心地がよかったです。息子も先生や看護師さんたちが大好きな様でした。親の私たちにも優しく接して下さったのでとても印象がよかったです。ありがとうございました。

（小児科、4B）

アトピーの治療に不安がありましたが、先生や看護師さんたちが温かく声をかけてくださったり、薬の塗り方を教えてくれたりしたので、不安もとれて安心して過ごせることができました。感謝しかありません。

（小児科、4B）

子どもがNICUに入院することになり不安でしたが、先生や看護師さんが丁寧に説明してくださったり、お世話の仕方を教えてくださったりしたので、安心することができました。ありがとうございました。

（小児科、4B、薬剤科）

お忙しい中でも一つ一つ丁寧な説明や声掛け・ご指導、本当にありがとうございました。

（4B）

予定と違っていても臨機応変に対応していただき、とても助かりました。不安を取り除くために子どもに寄り添った対応をして下さったので、前向きに頑張っていました。ありがとうございました。

（4B）

不安や質問にも丁寧に対応していただきました。ミルクのあげ方、子どものことについてなどたくさんのお話を学ばせてもらいました。ありがとうございました。

（4B）

話をよく聞いてくださったので、とても助かりました。NICUにいたころのことを覚えてくれていたのでとても嬉しかったです。

（4B）

入院中はとても心配で不安でしたが、スタッフの方たちが声をかけてくださったので安心できました。ありがとうございました。

（4B）

親切に明るく接していただき、その日の出来事も毎回伝えてもらったので安心して預けることができました。ありがとうございました。

（4B）

転院になり不安がありましたが、スタッフの皆さんが優しく、とても安心しました。ありがとうございました。

（4B）

病気を治してくれてありがとうございました。

投書・ご意見について

3月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

<p>(4B) 赤ちゃんの育て方を丁寧に教えていただきとてもよかったです。とてもよい勉強になりました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A) 患者のために細かな気配りができていて、とても良い印象です。ありがとうございました。</p>	<p>ることに感心しました。</p>
<p>(4B) 面会時には入院中の様子を教えていただけだったので、安心できました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A) ありがとうございました。</p>	<p>(7A) 皆さんの声掛けがうれしかったです。病気の時は優しさは大切だと実感しました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 産まれてすぐ入院になり不安でしたが、子どもに会いに行くとスタッフの皆さんが明るく子どもの様子などを話してくださり、不安な気持ちが和らぎました。本当にありがとうございました。</p>	<p>(6B) 入院中はお世話になり、いろいろと面倒を見ていただき感謝しています。看護師さんたちのこれからのご活躍を期待しています。</p>	<p>(7A) 初めての入院で、わからないことや戸惑うことが多かったのですが、皆様に親切に対応していただき安心して過ごせました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 皆さん親切で安心できました。本当にありがとうございました。</p>	<p>(循環器内科、7A) 医師は、よく笑顔を見せてくれて安心感があった。看護師は、明るくスピーディーで思いやりがあった。</p>	<p>(7A) 皆さん、明るく優しかったです。</p>
<p>(4B) 色々話を聞いてくださり、ありがとうございました。優しが嬉しかったです。</p>	<p>(循環器内科、7A) 2泊3日の検査入院でしたが、丁寧な説明と今後の段取りなど大変満足でした。2週間後に手術の予定ですが、安心して臨むことができます。</p>	<p>(7A) 皆様の親切な対応は素晴らしい。</p>
<p>(4B) わからないことや質問に、優しく答えてくださりありがとうございました。</p>	<p>(循環器内科、7A) 皆さんの心遣いが伝わってきました。指導が行き届いているのかな。これからも頑張ってください。</p>	
<p>(4B) 不安がある中、優しく接していただき、ありがとうございました。</p>	<p>(循環器内科、7A、薬剤科) 先生の説明は丁寧でわかりやすかったです。また、皆さんがよく声をかけてくださり、明るい声に励まされました。感謝しています。</p>	
<p>(4B) 皆さん優しく、子どもにも笑顔で声をかけてくださりました。また、私のわがままも聞いていただけですごく助かりました。本当にありがとうございました。</p>	<p>(7A) 優しくしていただきありがとうございました。足の洗い方が合理的で気持ちよかったです。また、娘にも心にしみいる言葉がけをしていただきありがとうございました。</p>	
<p>(神経内科、5A) 先生、看護師さんの懸命な治療により退院することができました。ありがとうございました。</p>	<p>(7A) ナースコールを押すとすぐに駆けつけてくださり、安心して過ごすことができました。ありがとうございました。</p>	
<p>(5A) 皆さん親切で、頻りにチェックに来てくれて安心して過ごせました。</p>	<p>(7A) 丁寧な対応に感謝します。本当にありがとうございました。</p>	
<p>(6A) 看護師さんが患者さんの話を親身になって聞いて優しく対応してくれた。</p>	<p>(7A) 安心できました。ありがとうございました。</p>	
<p>(6A) 皆さんによく見ていただきました。</p>	<p>(7A) 全ての対応がよかったです。</p>	
<p>(6A) 大変よくしていただきました。</p>	<p>(7A) 大変良くしていただきありがとうございました。</p>	
<p>(6A) 体が弱い私によくしてくれてありがとうございました。</p>	<p>(7A) 看護師さんたちは新型コロナウイルス騒動で多忙のところ、コミュニケーション・伝達が正確にとれてい</p>	