

# 皆さんからお寄せいただいたご意見と回答

令和3年10月～令和4年3月

## 【お礼のメッセージ】

父が救急車で運ばれた際に、先生や救急外来の看護師の皆さんに親切に優しく対応していただきありがとうございました。また、その後入院した西7病棟のスタッフの方々にも親切にしてくださいました。父は元気に退院することができました。毎日多忙な業務の中いつも笑顔で丁寧に接して頂き父も大変感謝しておりました。ありがとうございました。

先生や看護師の方々にとっても丁寧にありがとうございました。とても安心して入院中過ごすことができました。皆さんも健康に気をつけて頑張ってください。

入院中は寄り添った看護などしていただきましてありがとうございました。お医者さんにも親身になって治療してもらいました。

「手術後の深夜から明け方若い看護師さんの真心に感謝して」

狭窄症の手術により、朝になって熱っぽく気がぼーっとしていた。喉が渇き何度も冷たい水を欲したことを覚えている。そんな年寄りのわがママを根気よく、気分を害さず朝まで世話をしてくださった若い看護師さん。本当にありがとう。孫娘の世話を受けているようにうれしかった。健常ならば何でもないことですが、あのような非常の場合だからこそついうれし涙が浮かんできた。

担当看護師さんに背を洗っていただきました。入院治療の方向もはっきりし、心身ともにさっぱり、誰もが二の足を踏むようなことをたとえ仕事とはいえ面倒がらず真剣に手をさしのべていただきました。とてもうれしかったです。ありがとうございました

## 【回答】

沢山のお礼や励ましのメッセージをありがとうございます。皆様からの温かいメッセージは病院スタッフの励みになります。今後も皆様が安心して療養生活を送っていただけるようスタッフ一同で努めていきます。皆様の一日も早い回復をお祈りします。

### 【ご意見】

コロナ対策で面会ができません。入院患者は高齢でスマホもガラケーも使えません。病棟で携帯を準備していただけないですか。洗濯物を届けに来た際に、病棟のスマホを看護師のサポートで使わせてもらう事ができれば良いと思います。

### 【回答】

当院ではコロナウイルス感染症拡大防止のため面会制限を行っております。ご家族と面会することができないことについてご理解いただきありがとうございます。病室内での携帯電話の使用は制限させていただいるため、各病棟での携帯電話の用意はできかねますが、2週間以上入院している患者さんを対象としてオンライン面会を入院中一度行うことができますので、是非ご利用ください。また、手紙などをご用意いただければ、患者さんにお渡ししたり読んでお伝えすることもできますので必要な際にはお申し出ください。

### 【ご意見】

病院食のみそ汁にカボチャではなくじゃがいもを入れてほしい。じゃがいも料理が少ない。

### 【回答】

ご意見ありがとうございます。じゃがいもの味噌汁の献立もありますが、同じ食材が続かないよう作成しております。その中でも満足していただけるよう、献立を組み立てながら改善に努めていきますので、ご理解をお願いします。

### 【ご意見】

救急外来で会計待ちで呼ばれずに長時間待たされた。

### 【回答】

大変長い時間お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。今後の対策として、混雑時でも呼び出しが聞こえるように小型拡声器を使用する、長時間お待ちの方にはお声かけすること等を徹底します。

### 【ご意見】

全病棟にWi-Fiを設定してほしい。他の病院で出来て、出来ない理由はあるのか。

### 【回答】

遅くなりましたが、当院では令和4年4月25日より患者さん用のWi-Fiを設置することとしました。感染症拡大に伴い面会を禁止させていただいている中で、入院患者さんやご家族にはご不便をおかけしております。以前は無線電波による医療機器への影響を懸念しWi-Fiの設置を見送りましたが、安全性が確認され、利用範囲等についての検討を終えたことから、今回の導入に至りました。

### 【ご意見】

一階講堂前の男子トイレの個室の棚が緩んでいました。確認をお願いします。

### 【回答】

講堂前の男子トイレ扉を確認したところ、確かに個室の棚が緩んでいることを確認しました。即時修繕を終えましたので、報告させていただきます。このたびは貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。

### 【ご意見】

病室で十分歩行できる人が平気で長電話しています。動けない人はやむを得ないですが、動ける人は談話室できるように入院時に徹底してください。最近特にひどいと思います。

### 【回答】

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。入院時には、入院のご案内での説明に加え、入院オリエンテーションで「大部屋での携帯電話使用は、他の患者さんの迷惑になりますのでご遠慮ください。携帯電話の使用は、デイルームでお願いします」と文書も含めて説明しています。面会制限の中、家族と直接話ができないので携帯電話を使用してしまう患者さんがみえると思いますが、スタッフが気づいた時には患者さんに説明させていただいています。スタッフがいない場合、その時の状況を伝えていただければ、その患者さんには直接お話させていただきます。

### 【ご意見】

部屋で全く動けない人に電話禁止するのは酷だと思う。必要最低限は認めるべき。

### 【回 答】

当院では、病棟ではデイルーム及び個室のみ携帯電話の通話を可能としています。大部屋で入院生活を送られている患者さんにとっては、動けないつらさに加えて電話ができない状況となってしまう、大変つらい思いをされていると思います。自分では思うように動けない患者さんが携帯電話での電話を希望された場合、現時点ではデイルームまでの移動をお手伝いさせていただいております。スタッフの人員や優先すべき業務もあるため即時の対応ができない場合もありますが、患者さんと相談しご希望に添えるように対応していきます。入院中の生活を快適に過ごしていただくとともに、不安の共有もしていきます。また、お気づきの点がありましたらご意見をお寄せください。今後も安全で安心できる、より良い看護の提供ができるように努めていきます。

### 【ご意見】

受付時間が11時までと知らずに来院しました。退院後だったので担当科(外来)に電話して指示をもらい午前中いつでも良いので受診してと言われたので、受付でやり取りした後時計を見たら11時3分でした。11時までと知っていたら間に合うように来たのに。受付の人の対応に誠意が感じられずすごく腹が立ちました。受付の対応は良い方が患者もうれしいです。その後に出会った看護師さんや救急外来の医師、防災センターの人たちが話を聞いて共感して良くしてくださったので怒りは収まりました。受付は来て最初の対応です。ここから帰るまでずっと嫌な気分でいるのは辛いです。受付の方、自分が病気になったとしたらどうですか。

### 【回 答】

このたびは、受診の方法のご案内が十分ではなかったため希望の診療科に受診することができないという結果になってしまい、申し訳ありませんでした。お困りの症状があり、電話で受診相談の問い合わせを事前にさせていただき、来院されたにもかかわらず、診察をしてもらえないという状況はとても不安に感じられたかと思います。対応したスタッフが午前中という曖昧な表現ではなく、正しく11時までに受付が必要とご案内ができていればこのようなことが起こらなかったと思います。このご意見をいただき、すぐに対応したスタッフに確認し、指導しました。また、外来看護スタッフ全員に周知し、受診案内が正しく行えるようにしました。今後も患者さんの立場となり、分かりやすい丁寧な説明を行うことができるようスタッフ教育を継続していきます。