

# 皆さんからお寄せいただいたご意見と回答

平成29年4月～6月

## 【ご意見】

里帰り出産でお世話になりました。初めてのお産で不安だらけの入院生活でしたが、スタッフの方々に親切にしてください救われました。授乳がうまくいかず泣けてしまった時も、優しい言葉ではげまして頂いたおかげで乗り越えられました。こんなにすばらしい対応をしてくれる病院はなかなかないと思います。先生方にも大変お世話になりました。どの科の先生もすごく信頼できる先生ばかりで安心してお任せすることができました。

## 【回答】

初めてで不安の多い中、当院を出産場所を選んで頂きありがとうございました。自宅へ帰っても困ることがないよう、支援させて頂くのが私たちの役割と考えています。それでも、十分な対応ができていたか、心配になることもあります。そんな中、このようなお言葉を頂き、私たちも嬉しく思うと同時に、自信にも繋がり感謝いたします。母児同室という退院後とほぼ同じ環境での入院生活の中で、不安なこと、困ったことを少しでも解決していただき、何とか頑張れそうな状態で、退院していただきたいと願っています。退院後、里帰り中は母乳外来で育児相談などの支援をさせていただいています。ご自宅へ帰ってからは地区の保健センターの保健師さんが支援して下さると思うので、相談してください。これからの赤ちゃんの健やかな成長と皆様のご健康をお祈りしています。

## 【ご意見】

8階西病棟の皆様、A看護師さん大変お世話になりました。大切にしてくださいありがとうございました。ガンコな年寄りでご迷惑をおかけしたと思います。B先生はじめ先生方にもお世話になりました。

## 【回答】

メッセージをいただきありがとうございます。ご本人様が少しでも安楽に過ごせるようB先生と共にケアをしてまいりましたが、痛みもあり体調がすぐれず、とても辛かったと思います。日々悩みながらケアをしていましたので、このようなメッセージを頂いたことを担当看護師へ伝えたところ大変喜んでいました。先生はじめ他のスタッフにもメッセージを伝えさせて頂きました。

### 【ご意見】

初めての入院でとても心細かったですが、C看護師さんをはじめD先生も笑顔で頻りに様子を見に来ていただきとても嬉しかったです。ありがとうございました。市民病院は、しきいが高く、とっつきにくいイメージでしたが、とてもいい先生、看護師さんばかりですね。

### 【回答】

メッセージをいただきありがとうございます。スタッフには、このようなメッセージを頂いたことを伝え、励みにさせていただきます。今後も患者さんが少しでも安心して入院生活を送れるよう、スタッフ一同心がけてまいります。

### 【ご意見】

病棟が、鼻が痛くなるほど便の臭いがすることがある。便をすることは当たり前だけれど、その後の臭い消しなどの対処ができていないと思います。大変でしょうけど、もう少し気をつかわれた方が良いのではないのでしょうか。

### 【回答】

お見舞いに来られたときに、便の臭いでご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした。病室内でポータブルトイレやオムツを使用している患者さんもいますが、面会にこられた方への配慮が足りず不快な思いをさせていただきました。排泄物はすぐにかたづけ、病室の換気をする、また面会に来られた方には、ご迷惑にならないように一旦デイルームなどでお待ち頂くなどの対応をさせていただきたいと思っております。

### 【ご意見】

お世話になりました。急性期でありながら長らくありがとうございました。家族ともども感謝しております。

### 【回答】

メッセージカードをいただきありがとうございます。今後とも患者・ご家族にこのように感じていただけるように努めてまいります。

### 【ご意見】

再来受付機で順番待ちをしていたら、隣を通過して先に受付した人がいた。停止線を引いてくれないか。

### 【回答】

午前中は病院職員とボランティアが再来受付機の前で順番どおり案内をしていますが、不在の場合でも順序よく並んでいただけるよう、待機位置に足形マークと「こちらに並んでお待ちください」というコメントを床に貼りました。エントランスの職員もできる限り注意を払ってまいります。

### 【ご意見】

がんで入院し様々な症状に悩まされましたが早めに対応して頂き安心できました。婦人科の先生方は回診の際訴えやすいように声をかけて話を聴いてくださいました。主治医の先生はこまめに病室に来てくださり辛さを伝えることができました。穏やかな対応に癒やされます。西9病棟は師長さんをはじめ看護師の皆さんには忙しい中ゆったりと接して頂きました。まだまだ続く先の見えない辛い治療ですが様々な職種の方々に支えてもらっていると感じ前向きな気持ちにさせて頂いています。

入院中一つだけ驚いた事があります。院内放送が大きな声で流れることです。音量や連絡方法についてご検討頂ければありがたく思います。

### 【回 答】

メッセージをいただきありがとうございます。最近の体調はいかがですか。入院中治療による副作用や今後への不安などさまざまな苦痛があったと思います。そんな中でいろいろなスタッフの対応をお褒めいただき嬉しく思います。少しでも苦痛の軽減をするお手伝いできたことをスタッフに伝え、今後もより一層心のこもった看護を提供できるように努めていきます。

院内放送は、用件が確実に伝わるようなスピード、ボリュームに留意して実施しています。しかし、急いでいるときなどは、大きな声や早口になることもあるのが現状です。職員一人ひとりが常に意識することにより改善できるものですので、意識して改善に取り組んでいきます。

### 【ご意見】

師長さん始め西9のスタッフの皆さん、長い間お世話になりました。特に担当のA看護師さんには親身になってお世話頂きました。ありがとうございます。助手のBさん、Cさん、Dさんいろいろ面倒をかけました。感謝しています。本当に皆さんありがとうございました。

### 【回 答】

メッセージをいただきありがとうございます。とても長い入院生活でしたね。患者さん自身も病状がなかなか安定せず、そのため車椅子生活が長かったため、精神的にも辛かったと思います。歩行訓練を頑張り、退院が決まったときは、私達も嬉しかったです。これからも体調を崩さないようにお過ごしください。

### 【ご意見】

駐車場の出入口と歩行者の横断で、歩行者を優先して警備員が車を止めるが、信号の関係で、渋滞させないよう車を優先したほうがよい場合がよくある。

### 【回答】

院内の交通誘導では、歩行者の安全確保と車両の渋滞緩和に努めています。公道部分と院内進入路の状況や、信号のタイミングを踏まえて、歩行者の通行にストップをかけ、車両を優先させることにより渋滞緩和に努めています。状況は刻々と変わりますので、結果としてもっと車両を流したほうがよかったこともあるかもしれませんが、同じ思いで交通誘導にあたっていますので、ご理解をお願いします。

### 【ご意見】

外来予約の方法を変更してほしい。電話での受付を可能にしてください。

### 【回答】

当院の受診予約枠は、受診後の次回予約と他医療機関からの紹介予約でほぼ埋まっており、電話による受診予約は受け付けておりません。緊急の場合を除き、かかりつけ医から受診予約されることをお勧めします。（待ち時間を短縮することができます。）

また、予約の変更については、原則として主治医に判断を仰いだ上で行っています。これは、病状等によって患者さん個々の治療計画に沿って薬剤処方、検査・処置等を行っているためで、制限なく電話による予約変更を受けると当日の診療に支障をきたす可能性があります。当院が二次医療機関として、高度、専門的な医療を円滑に提供するために、なにとぞご理解くださいますようお願いいたします。