

皆さんからお寄せいただいたご意見と回答

平成30年1月～3月

【ご意見】

看護師さんたちは、私にとって太陽みたいな存在です。どんなに忙しくても患者さんの前で見せる笑顔は太陽のように明るく輝いて見えます。私は、看護師さんたちの明るい笑顔が大好きであこがれです。他の人より時間はかかりますが、私もいつか看護師さんになれるよう頑張ります。

【回 答】

メッセージをいただき、ありがとうございます。入院中体調がすぐれず辛いときもありましたね。〇〇さんの笑顔に私たち看護師はとても元気をもらっています。入院して患者さんの気持ちがとてもよく分かっていると思いますので、患者さんの立場になって考えられる看護師になれると思います。頑張ってくださいね。病棟看護師みんなで応援しています。

【ご意見】

ほとんどの看護師は患者の気持ちに寄り添った看護ができていると感謝しています。しかし、一部態度の悪い人もいます。

【回 答】

看護師の対応に対し、ありがたいお言葉をいただき、感謝します。職員の接遇に関しましては、病棟スタッフ全員で話し合って改善に努めてまいります。

【ご意見】

突然の病気により、入院、手術を経験しました。外来受診時から担当の先生、看護師の方たちが献身的に接していただき、少しずつ快方に向かっています。健康でいることのありがたさ、周りの方々の支援、家族の大切さを改めて感じました。本当に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。突然の入院・手術で不安が強かったと思います。私たちの看護で快方へのお手伝いができ嬉しく思います。このメッセージカードを励みにこれからも心のこもった看護を提供していきます。

【ご意見】

看護師の足音(ぱたぱた音)がすごく気になります。耳にすごくさわります。

【回 答】

廊下を歩くときは静かにするよう指導していましたが、行き届かず不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。スタッフ全員に日頃の所作を振り返ると共に、夜間など特に騒音に注意するよう再度指導させていただきました。

【ご意見】

スタッフは満足ですが、病室と廊下の掃除がダメですね。掃除をしている感じがしません。ほこりがあちらこちらに落ちています。

【回 答】

スタッフについてお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。このようなメッセージをいただいたことを病棟スタッフと共有させていただきます。ほこりが病室や廊下のあちらこちらにあるということで、不快な思いにさせていただきました。院内清掃については重点的に取り組んでいるところですが、このようなメッセージをいただいたことを委託業者に伝え、改善に取り組んでいきます。

【ご意見】

新しい市民病院に初めてお世話になりました。不安でしたが皆さん感じよく、一泊入院しました。検査後、薬剤師さんや看護師さんなどが来てくれて安心しました。

【回 答】

メッセージをいただき、ありがとうございます。医療スタッフの訪室で安心したと感じていただけたことを本当に嬉しく思います。今後とも病棟スタッフ一同、温かい雰囲気作りと分かりやすい丁寧な対応に心がけていきます。

【ご意見】

計算受付で手続きを済ませて帰るとき、パーテーションの脚に自分の足が引っかかりこけそうになった。通路側にパーテーションの脚が出っ張っているのは危険と思われる。改善を求む。

【回 答】

このたびは危険な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ご指摘のとおり、自動支払機を囲むパーテーションの内、1枚にキャスター付の脚がついているため、出っ張りがあります。直ちに庶務課と調整し、出っ張りのない平らなパーテーションを設置しました。併せて、各パーテーションを連結させ、多少もたれても倒れないよう強度の向上を図りました。

【ご意見】

今回初めて長期入院となりましたが、皆さんに助けて頂き退院することができました。看護師の皆さんの昼夜を問わず献身的な対応を目の当たりにし、大変なお仕事を平常心を保ちながら笑顔で接してくださる皆さんに感謝します。

【回 答】

このようなお言葉をいただき、今後も患者さん、ご家族の皆さんに喜んでいただけるようスタッフ一同頑張っていきます。

【ご意見】

泌尿器科の予約日変更をお願いしようと来院しましたが、予約日の変更は予約日当日でないと受付できないと言われました。このような仕組みは泌尿器科特有のものと説明を受けましたが、予約日当日以外でも予約変更を受付できるよう、再考願いたい。

【回 答】

予約の変更については、診療科によって対応は異なりますが、診療内容や処方状況など、早急に医師に判断を仰ぐ必要があるため、ほとんどの診療科で診療日(予約日)当日の変更とさせていただいております。ご理解いただきますようお願いいたします。

【ご意見】

一人一人に安心、安全をありがとう。母親も入院してごたごたしているときに電話をしてくださって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。どのような内容かは推測できませんが、お役に立つことができ、光栄に思います。この言葉を励みにこれからも患者さんに寄り添った看護に努めていきます。

【ご意見】

どの階にもオムツ換えができるベビーシートをトイレにつけてほしいです。

【回 答】

オムツの交換でご不便をお掛けしております。すべてのトイレにオムツ交換台があるのが理想ではありますが、設置スペースや費用の面から、簡単には設置できない状況です。いただいた意見を参考にして、今後どうあるべきか検討していきます。貴重なご意見をありがとうございました。

【ご意見】

普通に話せる姿を見て、ホッとしました。仕事で土日しか来れませんが、病院は初めて来たから何とも言えない気持ちだったけど、入ってみたらマンションみたいで壁も厚く、落ち着く建物の造りでした。コンビニもあり、ご飯を食べるところ、コーヒーを飲むところがあり、落ち着く場所があるところも良いと思います。場所が広く、景色もいいし、不安が減るのがいいと思います。

【回 答】

当院の設備についてお褒めのことばをいただき、ありがとうございます。快適な院内環境を維持し、心のこもった患者中心の安全で良質な医療を提供することが私どもの使命であると考えております。今後も、このようなお褒めのことばをいただけるように努めていきます。

【ご意見】

夜間、LEDがまぶしく駐車券挿入口が見えない。全体照明があれば解決か。

【回答】

駐車場精算機の券挿入口を示すLEDライトがまぶしいということで、ご迷惑をお掛けしました。暗い夜間にあって、券の挿入口を分かりやすくするためにLEDライトが点灯する仕様となっています。今回のようにまぶしいというご意見をいただく反面、暗くて分かりにくいというご意見もいただいています。様々な角度から検討を重ねてこのような精算機の仕様になったものと理解しておりますので、ご理解をお願いします。

【ご意見】

連携のとれていない科がある。入院から退院後の通院を含めて連携を取ってもらうことによって患者さんの対応がスムーズに行くのではないか。

【回答】

入院から外来受診について連携がうまくいっておらずご迷惑をお掛けしました。情報共有のためのツールを活用し、全科共通して情報を確認することができておりますが、伝達・確認不足だったと思われれます。今回のメッセージを各部署へ開示し、連携についての現状と、問題点及び対策を考えていくよう指導していきます。

【ご意見】

大変お世話になっております。土日の看護師さんの人数の不足を心配しております。看護師さんたちは、実によくやっただいておりますが、手が回っていないというのが現状ではないでしょうか。質の良い看護という面で人数を増やしていただいたら待遇改善に繋がるような気がします。

【回答】

メッセージをいただき、ありがとうございます。ご指摘いただいたとおり、確かに休日の人数は少ないため対応に追われている現状です。医療現場では国の政策として人員が決まっていますので、限られた人員となっています。そのような中でも、スタッフ同士でよく話し合い、業務改善や負担が減らせるように努め、医療・看護の質を高めていけるよう取り組んでいきます。

【ご意見】

レントゲンのおばさんがいなくなって淋しい!!不安を和らげてくれた方、あんな方はいませんよ。

【回答】

メッセージをいただき、ありがとうございます。惜しまれながらも都合により退職となり、当院としても大変残念に思っているところです。他の職員もこのようなお言葉をいただけるよう努めていきますので、今後ともよろしくお願いします。