

皆さんからお寄せいただいたご意見と回答

平成30年7月～9月

【ご意見】

若くして出産の我が娘が、大変お世話になりました。助産師の〇〇さん、初心者マークの〇〇ちゃん、娘の気持ちに寄り添ってくれ、大変感謝しております。娘も孫もいい人に出会え幸せなスタートを切り出しました。またどこかで偶然でも出会えることを楽しみにしております。

【回答】

ご出産おめでとうございます。初めての出産で不安なことも多かったと思いますが、無事に出産されてスタッフ一同大変嬉しく思います。また、新人助産師への温かなメッセージをありがとうございます。これを励みに、一層助産業務に励んでいけるとと思います。

【ご意見】

デイルームの前の患者専用トイレですが、お見舞いの方がかなりの頻度で使用されています。女性よりもほぼ男性です。尿の計量の機械があるため、自分で歩くのが困難なときに行った際、患者さんが使用中ならまだしも、時には便座がぬれていたこともありとても嫌な感じでした。トイレに貼り紙はしてありますが、目にとめる方はいないような気がします。貼り紙だけでなくもう少し改善をしていただきたいと思います。

【回答】

尿の計測のために辛い思いをされ、歩いても使用中であたっり、汚染されていたりとご迷惑をお掛けし、申し訳ありませんでした。現在の表示をみると、あまりインパクトがないこともあり、誰でも利用できる状況になっているように思われました。早速、表示を変更し、患者さんにも他の来院者の皆さんにも一目で分かるようにしました。

【ご意見】

5ヶ月で母が病院を変われるまで体調が良くなるとは当初は思いもしなかったです。いろいろありましたが、先生とスタッフと父が一生懸命支えてくれたおかげだと思っております。今後、父がお世話になるみたいです。よろしく願いいたします。母もこれからお世話になるかもしれませんので、そのときはよろしく願いします。5ヶ月間大変お世話になりました。支えてくれた人に感謝いたします。

【回答】

メッセージをいただき、ありがとうございます。入院してから5ヶ月間、とてもよく頑張り退院できたことを大変嬉しく思います。入院中は、思うように良くならないことで焦りやいらだちなど、ストレスも多かったことと思います。入院中、患者さんから長期入院に対する思いやご家族の大変な苦労を聴かせていただいたことを振り返ると、今回転院を迎えられたことを大変嬉しく思います。今回のメッセージを含め、沢山のメッセージをいただき、これからのより良い看護に活かしていければと思います。

【ご意見】

時々、入院して思うこと。ゴミはきれいに交換していくけど、モップがけが雑！ベッドの周りをスーッといくだけで、隅にホコリやゴミがどんどんたまっていく。時々、自分で抜き取る。土日休みなら、もっときれいにホコリなど毎日とってほしい。できれば、清掃は毎日してほしい。ホコリに弱い患者もいるんだから。病院の清掃なんだから、きれいにしてください。

【回 答】

病室の清掃が雑ということで、不快な思いをさせていただきました。清掃の行き届いた院内環境の提供を目標として取り組んでいるところですが、このようなご意見をいただくこととなり、大変申し訳なく、また大変残念に思っています。日頃から清掃を徹底するよう委託業者に対して指示しているところですが、改めてこのようなメッセージをいただいたことを伝え、細かいところまで丁寧な清掃に取り組んでいきます。このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

【ご意見】

優しい対応で心地よいのですが、時折、「タメ口」が当然のように話されるスタッフさんがみえます。親しみを込めるつもりかもしれませんが、勘違いされている方が気になります。先生の方が対応が丁寧です。

【回 答】

職員の対応により不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当院では、患者さんや利用者の皆さんに対して親切丁寧な対応に努めているところですが、相手の方に合わせて親しみやすい話し方や聞き取りやすい話し方にも努めているところです。今回のケースでは、親しみを込めて接しているつもりが、度を超えて感じが悪いと感じられたものと思います。若しくは、職員としての正しい言葉遣いができていないのかもしれませんが、今回いただいたご意見を真摯に受け止め、改めてスタッフの接遇の向上及び利用者の皆さんとのコミュニケーションの充実に努め、ご満足いただける病院づくりに励んでいきます。以上、このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

【ご意見】

女子トイレのシャワートイレのノズルが汚い。トイレに入り、そこが目につく。様々な人が利用するので不衛生だと思う。感染の原因にもなります。

【回 答】

女子トイレのシャワーノズルが汚いということで、不快な思いをさせていただきました。清掃の行き届いた院内環境の提供を目標として取り組んでいるところですが、このようなご意見をいただくこととなり、大変申し訳なく思っています。当院では、共用部のトレイ清掃は1日3回行っております。ご指摘いただいたシャワーノズル部分は毎回清掃を行っている箇所ですので、ちょうど清掃と清掃の合間で、汚れた状態であったものと推測されます。日頃から清掃の徹底を委託業者に対して指示しているところですが、改めてこのようなメッセージをいただいたことを伝え、細かいところまで丁寧な清掃に取り組んでいきます。このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

【ご意見】

〇〇病棟の〇〇看護師さんにとってもお世話になりました。いつも患者だけでなく、家族にも声をかけていただいて、安心して過ごせました。またお世話になる機会がありましたら是非担当になっていただきたいです。

【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。ご家族の方からの、安心して入院生活を過ごすことができたとお言葉は大変嬉しく思います。急な入院であり、ご家族の方は戸惑うことが多いと思います。今後も患者さんとご家族に寄り添った看護が提供できるようスタッフ一同努めて参りたいと思います。

【ご意見】

〇〇病棟のスタッフの対応が悪い。以前入院したときは好印象だったのに、とても残念だと思いました。市民病院は、他の病院よりお手本になる病院であることを望みます。

【回 答】

不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。患者さんに与える印象をスタッフ一人ひとりが自己に問いかけ、看護師の言葉遣いや立ち振る舞いに問題があったことを確認し、振り返ることができました。今回のご指摘により、挨拶に対する意識だけでなく、立ち振る舞いにも気を配り、患者さんに寄り添う看護ができるようにしていきます。このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

【ご意見】

小さい子供が入院の場合、24時間の付き添いが必要ですが、食事は子どもの分しかないので用意するのが大変でした。代金を支払ってでも用意していただけた方が助かりました。

【回 答】

ご要望にお応えできず申し訳ありませんが、当院では付き添いの方への食事提供は行っておりません。お手数ですが、1階の食堂もしくはコンビニエンスストアをご利用いただきますようお願いいたします。

【ご意見】

自販機に麦茶がないので増設してほしい。1階まで買いに行かなければならない。

【回 答】

病棟の自販機に麦茶がないということで、ご不便をお掛けしました。当院1階の自販機コーナーや各病棟には様々な種類の自販機を設置していますので、病棟により自販機の種類や販売しているドリンクの種類が異なっている状況です。病棟によっては麦茶を販売している自販機もありますが、すぐにラインナップを変更することはできかねますのでご了承ください。なお、いただいたご要望につきましては業者に伝えさせていただきます。このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

【ご意見】

車で来たときに係の人が誘導してくれますが、歩行者優先なのは分かりますが、だいぶ前から車を止めている。ゆっくり歩きたいのに急いで渡ろうと小走りになり、体がえらく辛いです。歩行者は少し待つぐらいでよいと思います。また、信号機も見て、ある程度でよいので信号に合わせるのが良いと思います。

【回 答】

交通誘導員が早く車を止めることで横断を急がせる結果となり、大変申し訳ありませんでした。当院では、歩行者保護による事故防止及び渋滞の緩和を目的として交通誘導を実施しておりますが、歩行者の保護を優先するあまり、余裕をもって通行車両を止めていたものと思われれます。いただいた意見を交通誘導員に伝え、状況に応じた対応をとるように努めていきます。このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

【ご意見】

昨年12月に手術のため入院し、今回は短期間ですが入院しました。急遽体調を崩し、救急で診てもらい、翌日再度内科を受診し、入院しました。どの科も先生や看護師の方々がとても丁寧に接してくださいました。また、ボランティアの男性の方や事務で働いている女性が辛そうな私をみて車椅子を用意してくださいったりとてもありがたかったです。

【回 答】

急な体調不良で入院となり、ご本人のみならず周りの調整も大変だったと思います。小さなお子さんを抱え、早く良くなりたいたいという思いがとても伝わってきました。入院中は不安なく治療に専念できるよう配慮したつもりですが、至らなかつたこともあったのではないかと振り返っています。病院の職員は、自分にできることをさせていただいたと思いますが、このようなメッセージをいただき、とても嬉しく、また励みになります。今後も、患者さんに自然に手をさしのべることができるよう日々精進していきたいと思ひます。