

ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2024年4月～2024年5月分

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
ご要望	<p>・どうして病室内、トイレにこんなにも虫が多くいるのでしょうか。トイレの手洗いの水量が強いところ弱いところがあるので、弱いところを直してください。トイレ個室のシートクリーナーの補充が忘れられています。 トイレ清掃後、床が濡れていて足が濡れますので利用の少ない時間帯にするなどの配慮をお願いします。病室の窓を閉めていても、隙間風が入ってきて寒いです。 コロナ対策に役立っていても寒いです。 (外来)</p>	<p>・この度は不快な思いをおかけして申し訳ありません。ゴキブリ等害虫駆除を実施しているところですが、発見された際は病院スタッフにお声掛けいただきますようお願いいたします。 トイレの手洗いの水量及び個室のシートクリーナーにつきましては確認をし、補充・調整いたしました。また、トイレの清掃にあたっては、水気を十分に拭き取るよう徹底いたします。なお、清掃時間につきましては、病院内を順次清掃している関係で変更することが難しい状況です。床が濡れている等、利用に支障がある場合は、病院スタッフにお声掛けいただきますようお願いいたします。 病室の隙間風につきましては、建物の老朽化等により隙間が生じている箇所がございます。隙間を塞ぐ等の対応を進めてまいりますので、それまでの間、ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。 この度はご意見をいただきありがとうございました。 (総務課)</p>
要望	<p>・いつもお世話になっています。 この度は身内の者が貴院で出産の予定です。新型コロナが5類に移行し各自が予防対策に留意しながらも様々な規制が緩和されました。病院の特殊性はありますが、面会や患者の付添いなども見直される時ではないでしょうか。 洗濯物や荷物を病院玄関でスタッフの方に預けること、面会時間は10分間など、特に分娩時や新生児との面会などは一生に一度のこの機会への配慮が必要ではないでしょうか。 テレビ放送を見ているも貴院のように厳しいところはあまりありません。あと、数日で新年度の4月です。病院として新型コロナ予防対応を見直してください。よろしくをお願いします。 (外来)</p>	<p>・長期に渡りご不便等おかけしており申し訳ございません。面会制限については感染状況等を考慮し、徐々に緩和しているところですが、新型コロナウイルス感染症が5類に移行されたとはいえ、病気そのものが変わったわけではなく、病院内には抵抗力が低下しており感染しやすい患者さんが多数おられます。誠に申し訳ございませんが、ご理解ご協力を賜りますようお願いいたします。 なお、立ち合い分娩・新生児面会につきましては、一部制限を設けて実施しております。詳しくはB3病棟までお問い合わせください。 (総務課)</p>
要望	<p>・がん診療棟から、FAXを送れるようにお願いいたします。 (がん診療棟)</p>	<p>・ご不便をおかけして申し訳ありません。 がん診療棟での処方箋FAXコーナーの設置については、現時点では諸般の事情により設置することが難しい状況です。 ご不便をおかけしますが、ご理解、ご協力をお願いいたします。この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (医療サービス課)</p>
苦情	<p>・肩に装具をつけてMRIを受けました。 検査が終わり、「起きてください」と言われましたが、肩の装具がついていたので起き上がれず「装具を外してほしい」とお願いしましたが、遠くの方から「下にずってください」と言われ装具は外してもらえませんでした。 肩の装具は外せないものなのでしょうか？固定されて外れないのであれば、外せないものであるという説明や、どのように動けば安全に起き上がれるかなど教えてほしかったです。痛い中、落ちそうになりながら時間をかけて何とか起き上がりました。 検査に来る人は痛かったり、しんどい中、検査を受けに来ています。もう少し、態度や言葉づかいなど配慮してほしいです。 (外来)</p>	<p>・MRI検査は部位専用のコイルという固定具を使い、検査を行います。取り外しができる固定具もありますが、肩の固定具はベッドと一体型となっており、取り外しができないため、患者さん自身に動いていただく等のご協力が必要となります。 職員からのお声かけ等、今後はより丁寧な検査説明と患者さんへの配慮を心がけて参ります。 (放射線技術科)</p>

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
ご意見	<p>・医療事務の方には外来でいつも親切にしてもらいありがとうございます。 丁寧で色々な質問や相談事に嫌な態度を見せず可能な限り対応してください。診察終了後には、オレンジファイルを渡してくれる時、椅子に座っている患者と同じ目線で接してくれることから、事務の方は膝折れの状態で対応されます。しかし、制服が膝丈のスカートのため脚の辺りへの目のやり場に困ることがあります。 同じ女性として、パンツスタイルとかキュロットとか配慮してあげるべきではないかと思えます。以前からずっと気になっています。 (外来)</p>	<p>・貴重なご意見ありがとうございます。 また、労いのお言葉をいただき社員一同、励みになります。ご指摘いただいた制服のスタイルについて、会社へ検討するように報告いたしました。 スカート丈については該当社員にサイズの合った制服を着用し対応時の動作に注意するよう指導いたしました。 今後も患者さんの気持ちに寄り添った対応ができるよう努めてまいります。 (ソラスト)</p>
苦情	<p>・外来受診をしました。 私が診察をもらった、隣の診察室の先生が患者に対して高圧的な口調で話しをされて、自分の診察内容が聞こえないくらい声が大きく、非常に不愉快で恐怖を感じました。 高圧的な先生とは聞いていましたが、プライバシーもあるので周囲に配慮した診察をお願いします。 (外来)</p>	<p>・この度は不快な気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。常に、患者さんの気持ちに寄り添えるよう、医師をはじめ病院スタッフ全体の問題として、改めて指導していきたいと考えています。 貴重なご意見をありがとうございました。 (医療サービス課)</p>
要望	<p>・抗がん剤治療をお世話になっている家族です。 治療後に内服処方受け取るのですが、治療が終わらなければ処方箋のFAXができないとのこと。 採血、診察、治療し、そのあとにまた処方待ちは大変です。少しでも時間短縮のために、がん診療棟にもFAX機の購入をお願いします。 (がん診療棟)</p>	<p>・ご不便をおかけして申し訳ありません。 がん診療棟での処方箋FAXコーナーの設置については、現時点では諸般の事情により難しい状況です。 なお、処方箋をスマートフォンから受付ができる調剤薬局もございます。希望される調剤薬局が対応しているかは調剤薬局にご確認いただきますようよろしくお祈いします。 ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力をお願いします。 この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (医療サービス課)</p>
要望	<p>・思いやり駐車スペースが空いていない。 駐車許可証も出さず一般の人の駐車ばかりで、許可証を持っている人が停められないのはおかしい。対処願います。 (外来)</p>	<p>・この度はご不便をおかけし申し訳ございません。 思いやり駐車場の利用にあたっては、許可証をお持ちの方が利用できるよう、啓発活動に努めるとともに、保安員による許可証をお持ちでない利用者へのお声掛けを行うなどの対応をさせていただきます。 (総務課)</p>
ご意見	<p>・信頼される質の高い看護と言われていますが、信頼できるとは思えませんでした。 入院中に「心配ですね。」など寄り添った看護をしてくれる看護師さんには1人しか会えませんでした。 「～ですから。」「～しないで下さい。」ばかりで、その言葉にとっても傷つきました。 すれ違っても挨拶や声掛けして下さる看護師さんもごく一部で、その対応にもびっくりしました。 今まで数々の病院にお世話になってきましたが、こんなにも寄り添ってもらえない看護師さんばかりで衝撃的でした。 医療ケアはしてもらえても、看護ケアはしてもらえない病院なんだととても感じました。 面会についても大学病院よりも時間制限があることに驚きました。もう少し、患者に寄り添える看護師さんの育成にぜひ看護部に力を入れていただきたいです。 私のように、哀しい思いをする患者さんが1人でも少なくなることを願っています。 (外来)</p>	<p>・この度は、辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 ご意見を看護職員全体で共有し、対応をふり返りました。 安心して療養、または通院していただけるように、患者さんや、ご家族の思いを受け止め、寄り添える看護を心がけて参ります。 今回、ご意見でいただいたことを真摯に受け止め、看護部理念である「信頼される質の高い看護」の提供に取り組んでいきたいと思えます。 この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
苦情	<p>・入院していた時の、A3病棟の看護師について。術後3日目くらいだった私に、勘違いをした看護師がいきなり病室に来てやや怒鳴り気味にきつい言葉で私に言うだけ言って出て行かれました。</p> <p>大部屋でしたので、他に3人の同室者さんも聞いていたので、恥をかかされたうえプライドを傷つけられた私はとてもやるせない気持ちで1日も早く退院したい気持ちでいっぱいでした。後に、看護師は自分の勘違いに気付いたはずですが、退院までに謝罪の言葉はありませんでしたし、あったとしても、あの嫌な記憶は消えません。</p> <p>確認を怠り、自分の思い込みだけで患者に対してあのような言い方、言葉遣いをした看護師がどうしても許せません。</p> <p>看護師としてあってはならない態度だったと思います。北部医療センターの好感度が一気に下がりました。</p> <p>(外来)</p>	<p>・この度は、看護師の対応でつらい思いをさせてしまったこと、大変申し訳ありませんでした。今回のことについては、病棟で話し合いスタッフ一人一人が患者さんへの言葉遣いや対応について振り返りをして、患者さんに対する対応が至らなかったと反省しております。</p> <p>今後は、スタッフ一人一人が患者さんに寄り添い、安心して療養していただけるよう努めて参ります。</p> <p>(看護部)</p>
ご意見	<p>・終末期の看護についてどのような看護を提供されているのでしょうか。終末期における質の良い看護とはどういう考えでしょうか。</p> <p>死に近い患者、家族のケアをすることが看護師さんの重要な役割なのではないでしょうか。</p> <p>規則のある中で、その患者、家族へのより良い看護の提供や寄り添いの看護はしてもらえないのでしょうか。</p> <p>本来なら、現場の看護スタッフが気づき規則の緩和を病院に伝えてくれるものではないでしょうか。看護師さんの気づきがなく、患者から病院のご意見箱に投書してくださいと言われました。</p> <p>投書したので、面会時間の緩和をお願いします。</p> <p>(外来)</p>	<p>・この度は、大切なご家族の看取りの場で、つらい思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>ご意見を看護職員全体で共有し、対応をふり返りました。面会制限の中であっても、患者さんやご家族の立場に立ち、柔軟な対応が必要であったと考えます。</p> <p>今回のご意見を真摯に受け止め、患者さんの状態に応じて面会方法等を検討し患者に寄り添った看護を提供したいと思えます。患者さん、ご家族の思いを大切に、その思いに寄り添い、安心して療養できるようにして参ります。</p> <p>地域の感染状況に応じて面会を含め院内対応は変更しております。随時ホームページでお知らせいたしますので、ご了解ください。</p> <p>終末期の患者さんの面会については、個別に対応して可能な限り患者さん、ご家族に寄り添えるよう対応してまいります。</p> <p>この度は、貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p> <p>(看護部)</p>
ご意見	<p>・ショックだった。</p> <p>家族に対しての言葉かけ、配慮を考えて対応しているのか。また、残された人間にとって看取ることの意味、心残りの思いの辛さを考えたことがあるのか。</p> <p>対応の仕方、家族も「有難かった。世話になった。」と感謝の気持ちを伝えられたのだが残念な対応だった。</p> <p>(外来)</p>	<p>・この度は、大切なご家族の看取りの場で、辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>ご意見を看護職員全体で共有し、対応をふり返りました。</p> <p>大切なご家族の看取りの場での、ご家族への配慮や心配りが足りなかったと考えます。</p> <p>今回のご意見を真摯に受け止め、患者さんの尊厳を大切に、ご家族の気持ちに寄り添った看護を提供していきたいと思えます。</p> <p>この度は、貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p> <p>(看護部)</p>
要望	<p>・採血の隣のトイレ(採尿室)に手すりを付けてください。足腰の悪い者には辛いです。</p> <p>(C3)</p>	<p>・ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>手すりの設置に向け、準備を進めておりますので、それまでの間ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。この度はご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>(総務課)</p>