

## ご意見への回答(R.5.1 月回収分)

いつも貴重なご意見ありがとうございます

ご意見 NO.	ご意見	ご回答
1	<p>結論から言って、ぜひ機会があればまたお世話になりたい。個人的な評価 90点/100点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・毎日推奨の水分 1.5L の確保にお金がかかりすぎる。</li><li>・ランドリーの乾燥機のフィルターは出来ればこまめにキレイにしてほしい。</li><li>・病室内のカーテンを開ける時は例え応答がなくても前もって声をかけてからにしてほしい。</li><li>・その日の担当になった時だけでなく、朝すれ違った時にはあいさつを交わした方がいいと思う。</li><li>・配膳プレート上の名前にはフリガナもあるといいかな。</li><li>・隣の部屋に作業をしに来た人のグチが大きくて、それを聞く気もない患者が聞いてしまっていて気まずい。</li><li>・日勤、夜勤どちらも大変なお仕事だと思います。めちゃくちゃ疲れているのも分かるけど、せめてグチは病院出てからか、患者の居ないところで言ってほしい。入院していて申し訳なく感じてしまう。</li></ul>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・水分についてですが、前もってご持参いただけるように、説明を徹底してまいります。</li><li>・ランドリーのフィルターにつきましては、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。定期的に業者が清掃を行っておりますが、こまめに点検してまいります。</li><li>・接遇に欠ける行為があり、大変申し訳ございません。カーテンを開ける時の声掛けや、すれ違った時の挨拶を徹底してまいります。</li><li>・貴重なご意見をありがとうございます。電子カルテの機能から、フリガナを付けることができませんが、今後、検討させて頂きたいと思います。</li><li>・接遇に欠け、また大変お恥ずかしい態度をお見せしてしまい、申し訳ございません。接遇と勤務態度を改善し、患者さんの入院環境が最適なものになるよう努力してまいります。</li></ul>

	<p>☆ほとんどの看護師の方がまず優しい。その中でも何人かの人にはそれに加えて同じ目線で色々不安を聞いて話してくれる。そして更にその内の何人かの人には非常に物腰が柔らかい。自分と接している時だけでなく、他の患者さんと接しているのを聞いた時に強く感じた。きちんと相手の話を聞く(途中で口を挟まない)明らかにそれはダメだろって内容であっても上から目線の物言いではなく穏やかに柔らかく発言し納得させる。これが鳥肌が立つほど素晴らしいと感じた。うん一流ってコレかと。</p> <p>・担当医師の方、来れる時には連日でも朝夕と顔を出し手術箇所の状態を確認し、こちらの不安を面倒くさがらず払拭してくれた。もっともっと表現したい、言葉にしたい感謝があるが言い表せない。職種違えどまさに理想の上司像そのもの。信用と安心を与えてくれる先生であった。以上、生意気書かせていただきました。</p> <p>PS.リハビリの方も負けないくらい素晴らしかったです。</p>	<p>・医師、看護師、リハビリスタッフに、励みになる温かいお言葉をありがとうございます。今後も、患者さんに満足して頂けるように、努力してまいります。</p>
2	<p>入院でお世話になっております。施設、お医者様、看護師さん作業療法士さんスタッフのみな様、親身になって対応して下さい感謝申し上げます。食事があまりにおいしくなくて、食欲が減退してしまいます。外科的理由で入院しているので、極端な塩分減少も必要ないと思います。入院中の食事は楽しみのも一つでもあり、おいしい食事は回復の一因ともなると思います。一食あたりの料金が多少上がっても食事が楽しみになるようなおいしい食事をお願いできたらと思います。毎日外の山田うどんを見てはそこでごはんが食べたいと思っていました。</p>	<p>励みになる温かいお言葉をありがとうございます。</p> <p>お食事につきましては、詳細な内容が不明ではございますが、塩分等につきまして、患者さんの病名や状態から、医師の指示で調理させて頂いております。しかし、食欲が減退し、食べられなくなってしまわれてはお体が心配です。ぜひ、看護師にお声がけ頂き、栄養士にご相談頂きますようお願い致します。</p>
3	<p>自転車置き場に屋根をつけて欲しい。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。恐れ入りますが、今のところ駐輪スペースに屋根を設置する予定はございませんが、今後検討させて頂きます。ご不便をおかけして申し訳ございません。何卒、ご理解ご協力の程よろしくお願い致します。</p>

4	<p>皆さん親切でありありがとうございました。 手術前にひざに入れる金具を見せて欲しかった。</p>	<p>この度は、励みになるお言葉をありがとうございます。 また、ひざに入れる金具ですが、手術室に確認しましたところ、お見せする時間が取れないことや、お体に入れる直前で開封するため、事前にお見せすることが難しいとのことでした。今後お写真等、何らかの手段を用いて、お見せできないか検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございます。</p>
5	<p>人によってリハビリの回数が違う事。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 リハビリにつきましては、手術後から中期に手厚く行い、退院に向けて自主リハビリに変更になるため、回数が減っていきます。 また、患者さんの状態や疾患、手術によって変わるため、全員の患者に同じ回数が行われることはございません。何卒ご理解とご協力をお願い致します。 何かございましたら、遠慮なくリハビリスタッフへお声がけ頂けるとありがたく存じます。</p>
6	<p>患者サポートセンターの男性職員(スーツ、やや茶髪)の対応が悪い。人の話をきかず、不当な請求についての説明を求めても「あっそうですか」と他人事。同じ病院内で起きたことに対して自分は関係ないという態度。クビにすべき</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。 患者さんが安心できる医療を提供するために、再度教育を徹底し接遇の向上に努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
7	<p>前回○Fで入院時は職員の対応がよくなかった。今回△F入院で師長をはじめ職員のホスピタリティある対応がよかった。階ごとに対応がちがうのは師長の能力なのか？どの階でも同じような対応になるようにしてもらえたらと思う。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございます。 どの階であっても、患者さんに寄り添った温かい看護が提供できるよう努力し、徹底してまいります。</p>
8	<p>職員の対応が良く快適な入院生活ができました。ありがとうございました。</p>	<p>大変励みになるお言葉をありがとうございます。今後も、患者さんが安心して入院生活を送れるよう、努力してまいります。</p>

9	<p>トイレ使用後に水を流さない人がいる最悪、汚い、使用後は必ず水を流す様に説明してほしい。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。</p> <p>毎日、時間を決めてトイレの清掃、見回りを行っておりますが、強化してまいります。また、入院時にトイレは共同スペースですので、きれいに使用して頂くことや、水を必ず流して頂けるよう流すボタンの場所を説明してまいります。</p>
10	<p>手術に関しては A 先生の丁寧な説明のお陰で決断しました。担当の B 先生も度々病室に来ていただき、感謝しております。看護師の方々、理学療法士、スタッフの方々、大勢の方たちが後押しして下さい、辛いリハビリも頑張れました。ありがとうございます。ベッド上でのストレッチマシーンですが、重たくて看護師の方々が気の毒でした。シャワー室のように予約を入れて使えるスペースが確保できたら良いのにと感じました。大変お世話になりありがとうございました。</p>	<p>大変励みになるお言葉をありがとうございます。手術をお受けになり、経過が順調なようで、とても嬉しく思います。</p> <p>また、看護師を気遣うお言葉に心から感謝申し上げます。</p>
11	<p>向き合って「どうしたらより良くなるか」を考えてくださる看護師さんが以前よりも増えていて嬉しかったです。具体的な場面としては〈ベッド→車椅子への移動の際に「もう少し寄せますね」等の声掛けをしてくれる〉〈痛みを訴えた際に一度手を止めてくれ、「ここは大丈夫ですか」「触りますね」「持ち上げますね」等の確認を丁寧にしてくれる〉等がありました。自信を持っていらっしゃる看護師さんよりも謙虚な姿勢な看護師さんの方が好印象なことが多かったです。</p> <p>急いでいない場面では靴下を履く、サポーターを装着する、等の痛みによる弊害、角度等の問題が起こる動作に時間がかかるのを承知してほしいです。モタモタしているように見れても、怪我を繰り返すまいとする慎重な気持ち、自愛の表れです。「お大事に」「ご自愛ください」等の言葉よりも入院生活において時間をかけることが自愛そのものであると心に留めておいてほしいです。今のご自身が、かつて志していた看護師像であるか今一度振り返って頂きたいです。表面に記載した要望に加え、もう一点気になったの</p>	<p>この度は、大変貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>患者さんに寄り添った看護の提供を全ての看護師が行えるよう努力してまいります。</p> <p>また、接遇に欠けた言葉遣いにより、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。年齢を問わず、患者さんを尊重した丁寧な対応を徹底してまいります。</p>

	<p>が、お年寄りに対して敬語であっても私等の若い層にはそうでなかったことです。年下でお世話をして頂く立場ではありますが、ほぼ初対面でタメ口を使われ、表面のような心や感情を重視しない処理をされますと悲しくもなります。自宅外の慣れない環境で生活をしている、というイレギュラーな状況において怪我の治癒以外の不安/マイナス感情は無い方がもちろんありがたいです。大前提ですが大変お世話になりました。</p> <p>表面に記載した要望や嬉しかったことを実施して下さい方々へ ★Aさん ★Bさん ★Cさん ★Dさん ありがとうございます。</p>	
12	<p>一日でも早くかえしてください、お願いします。何で入院した。なっとく出来る説明をお願いします。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。</p> <p>病棟に確認致しましたところ、入院の必要性について、ご質問を頂くごとに説明をさせて頂いているとのことでした。しかし、患者さんにご理解いただけないことは、こちらの対応不足であると深くお詫び申し上げます。入院治療の必要性について、丁寧な説明を継続することや、説明方法の検討を行い、安心して治療を受けて頂けるよう努力してまいります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございます。</p>
13	<p>相談しやすい、2階 A さん、ありがとうございました。</p>	<p>この度は、大変励みになるお言葉をありがとうございます。今後も、患者の心の支えになるよう努力してまいります。</p>
14	<p>職員の A さんが、私がシーツを汚してしまってそのことを伝えるとすぐに交換して下さり、交換していただいた直後にまた汚してしまい伝えると全く嫌な顔せず優しくとても優しく温かい言葉をかけて下さり、親切な気遣いと優しさに涙があふれました。他の入院されている方にも優しく声掛けをされている姿を何度も見ました。すばらしい職員さんです。忙しいのに丁寧に対応して下さり、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうご</p>	<p>この度は、大変励みになるお言葉をありがとうございます。</p> <p>今後も患者さんに寄り添った丁寧な対応を提供し、安心して入院生活を送って頂けるよう努力してまいります。</p>

	<p>ございました。</p>		
15	<p>手術して日、麻酔が切れ始め痛みが増した時、男性(さん)の看護師さんが何度も顔を出してくれてイタイとか言えて気持的に安心でした。アイスノンを持って来ていただいたりして助かりました。有難うございました。</p> <p>特別室トイレの便座がすっぽりはまりすぎて立てにくい 健康の方なら大丈夫かもしれませんが…。同室の人も同じ意見でした。</p>	<p>この度は、大変励みになるお言葉をありがとうございます。患者さんの苦痛や不安を軽減し、安心して治療を受けて頂けるよう努力してまいります。</p> <p>この度は、ご不便な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。便座の大きさは、ご自宅等で使用される一般的なものとなっております。患者さんのお体のご様子で、立ち上がりが大変となっていっしょに考えることが考えられますので、いつでも遠慮なくお声がけください。必要なお手伝いをさせていただきます。</p>	