

ご意見への回答（R6.2 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>ルールに共通性がなく、人によって指導されたり、言われたりする。しっかりと共有してほしい。</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。 具体的な内容はわかりかねますが、お伝えの仕方も患者さんを尊重した対応になっていなかったと考えられます。 統一した内容で、丁寧な説明を行い、ご理解いただけるよう努めてまいります。</p>
2	<p>手術着：数か月前より手術の時に心配になり（生きて帰れるか？）手術着をつけてトイレに入る場合（術前、点滴をぶらさげ）はだけて胸元内側から下部 便器が見えて、加齢してきている自分を見て余計あわれさ、むなしさ...姿を感じました。胸元にもひも（リボン）欲しいです。看護師さんもみなさん試着してみて手術室までパレードされたら（デカパン）よい経験ですよ！</p> <p>お手拭き：2泊3日（抜釘術）の退院ベッド上で、まだ朝 点滴とれない（している）のに顔ふきおしぼり配布なし！同室の3方には補助士さんが「顔をおふきください！気持ちいいですよ！やさしい温厚な言葉かけ！ほれぼれの声 私には通過 看護師さんにまもなくお聞きしたら歩けるのだから自分で顔を洗えるとのこと！</p>	<p>配慮に欠けた対応により、お辛い思いをさせてしまい大変申し訳ございません。今後は、上着やバスタオル等を活用するなどの配慮を徹底してまいります。 また、看護補助者に温かいお言葉をありがとうございます。看護師の洗顔への促しが、指示のように伝わってしまいましたことを深くお詫び申し上げます。看護補助者と同様に細やかな対応ができるよう、務めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。</p>
3	<p>ナースステーションで3F：退院の時お世話になった看護師さんが、「Aさん退院します！」とナースに声をかけて、振り向いていただいた天使さん3人 目が合う 他10人× 知らんぷり 主人に「もう帰ろう！」とがっかりして3Fよりエレベーターにそそくさ乗り込みました。これ！普通？ 普通ではないよ 外界は！！</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。 退院される患者さんへの接遇を、徹底してまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。</p>

4	<p>院内に植物はおけないとの事、素敵な絵画 みてみたい。 去年（同入院、手術）のこと思い出しまし た○F ・麻酔の時の話し、今いった名詞 とり、 りす 言えなかったら認知症のレッテル貼 られる。 ・足のコルセット購入で注文の時、他社の 人が病院入所許可証が無くなり婦長さんと ベットのまわり夜探し×</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。 質問にお答えできなかったことで、認知症 となることはございませんが、そのように 感じさせてしまったことを心からお詫び申 し上げます。 また、病院入所許可証を探させて頂いた際 には、ご迷惑をおかけし申し訳ございませ ん。ご協力に心から感謝申し上げます。</p>
5	<p>・婦長さんと栄養士さんと話す ・野菜物 冷凍には絶句 ・ご飯がくさくてパンに変 えてもらう ・みかんが腐っていて看護師 さんに「食べなければいいでしょう！」と 言われ私の出入り禁止にしてもらったこと 最高の治療とリハビリなのに！ありがとう ございました。 1年前の入院 4 週間 4 人部屋 衣類収納 及び電気スイッチ杖で押す！ 奥まった収納だったので衣類片付けてくだ さい！は無理！3週間のイライラ</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございます ます。 看護師の言動につきまして、心からお詫び 申し上げます。みかんはご持参されたもの と考えられますが、提供させて頂いたもの である場合には、栄養士がすぐに対応する こととなっております。また、生活動作で 介助が必要な場合には、遠慮なくお申し出 くださいますようお願い致します。</p>
6	<p>リハビリの担当を入院時と外来時で同じ人 にしてほしい</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 リハビリは、入院中の担当が引き続き外来 で受け持たせて頂くことは、難しい状況で ございます。 外来の担当者が患者さんに信頼して頂ける よう、務めてまいります。</p>
7	<p>次どこへ行けば良いか、道順を教えて下さ るのが良かったです。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 再来機のクリアファイル裏に、外来の地図 がございます。また、次の場所に行く場合 は、ご案内させて頂きますので、ぜひお声 がけください。</p>
8	<p>困り事や不安な心に寄り添って、丁寧に対 応して下さい、回復に向かうことができました。 きれいな病室で頼れる職員の皆様に 支えられ、心から感謝しています。本当に ありがとうございました。皆様もお体にご 留意されまして増々ご活躍下さい！</p>	<p>この度は、大変励みになる暖かいお言葉を ありがとうございます。 また、今後も患者さんが回復に向かわれる よう、丁寧な対応に務めてまいります。</p>

9	<p>今回3度目の入院ですが、毎回すべてのスタッフの方々が真心を込めてケアして下さるので感謝いたします。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、大変励みになる暖かい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ますよう、ケアを提供してまいります。</p>
10	<p>牛乳はいつも昼に付きますが、今日のように朝食がパンの時は朝にして欲しいです</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 メニューの構成上、昼食時の提供となっており、一部の患者さんに牛乳を提供することが難しい状況です。 つきましては、パンを提供させて頂く際にはスープ類を提供させて頂いております。 ご理解とご協力をお願い致します。</p>
11	<p>3Fの洗髪ルームに鏡をつけて頂きたいです。(ドライヤーしていて状況がよくわかりません)</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 場所を確認させて頂きましたが、構造上ちょうどよい高さに設置することが困難な状況です。 置き型も検討しましたが、車椅子使用中の方だと立ち上がって鏡を調整することとなるため転倒の危険性を考慮して設置を見送ることになりました。 ご理解とご協力をお願い申し上げます。</p>
12	<p>317号室の個室から3/10に302の大部屋に移動しましたが、現在は3人で窓側の明るいベッドが空いておりますので、もし可能でしたら明るいベッドへの希望はできないでしょうか。ご検討下さいませ</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 大変申し訳ございませんが、ベッドの窓際と廊下側のご希望は、対応できないこととなっております。廊下側であっても、快適に過ごして頂けるよう努めてまいります。 何卒、ご理解ご協力を宜しくお願い申し上げます。</p>
13	<p>嬉しかったこと、病室内の掃除の徹底さには頭が下がる思い、感謝です。 こちらでの入院は足の方が多い為、無理かもしれませんが、男女同じトイレということで立たされて用すまされることもあり、便座をおろさない方が多くおられます。その上に便器 下がぬれておりクツが汚れますし、せめて便座を戻して下さると嬉しいです。(次の方への配慮) 注意点として張り紙等を置くのは、いかがでしょうか？出来るだけ座って頂くとか？</p>	<p>この度は、大変励みになる暖かいお言葉をありがとうございます。今後も、患者さんに快適にお過ごしいただけますよう、務めてまいります。 また、トイレのご利用について、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。 スタッフで点検に力を入れ、快適に使用して頂けるよう、管理してまいります。</p>

14	<p>病室廊下に自主的なリハビリの歩行訓練するのに係り距離表示（10m 間隔）していただけたらと思います。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。自主的なリハビリは、転倒の危険性から医師の指示が必要となります。また付き添うことが必要な状態な場合は、自主リハビリはお控え頂きますようお願い申し上げます。</p>
15	<p>①洗濯物の干し場がない ②コインランドリーを男女別にしてほしい ③見舞い時間をせめて30分にしてほしい ④整形外科 3F→2F へ引っ越しの際 家族の手伝いを認めて欲しい ⑤(1)入院食をなんとかして欲しい。にんじんグラッセ←冷食。さつま揚げがメインなど食材のクオリティが低い (2)煮物や夏みかんの登場が多すぎる。若者向けメニューも考慮して欲しい。 ⑥お湯を使わせて欲しい。もちろん自己責任で 以上</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>①洗濯物の干し場をご用意することは、設備及び安全性の観点から、設けることは難しい状況です。</p> <p>②大変申し訳ございませんが、コインランドリーの台数に制限があるため、男女で分けることは出来かねます。お譲り合いながらご利用頂きますよう、お願い申し上げます。</p> <p>③④面会につきましては、御家族の決められた方以外のお見舞いは、感染拡大防止のため許可となっております。また転棟時の御家族のお手伝いにつきましても、全ての患者さんへの感染の対策から許可することは出来かねます。転棟時にご不便な点等がございましたら、遠慮なくお声がけください。</p> <p>⑤お食事につきましては、医師の指示に基づいて調理させて頂いております。また、味付けなどにつきましては毎年実施している患者嗜好調査等において入院患者さんの8割が満足いただいている状況であります。ご意見を真摯に受け止め、患者さんにおいしいと感じていただける病院食となるよう引き続き改善に取り組んでまいります。</p> <p>⑥お湯につきましては、全ての患者さんの熱傷事故を防止するため、許可することができません。</p> <p>何卒、ご理解とご協力を宜しく願いたします。</p>

16	<p>・私はこれまでに3回の入院経験がありますが、当院の職員の方々の患者に対する言葉使いをはじめすべての心構えが不安な気持ちになりがちな患者に寄り添った対応に心癒された思いです。</p> <p>・テレビの視聴について最近のテレビ放送が地上波から衛生放送に番組（特にスポーツ番組）が移って来ています。大変なことですがBSも見られる様になったら入院生活も飽きずに過ごせると思います。</p>	<p>この度は、大変励みになる暖かいお言葉をありがとうございます。今後も、患者さんに安心して過ごして頂けるよう、寄り添った対応に務めてまいります。</p> <p>また、テレビの視聴について貴重なご意見をありがとうございます。テレビで衛生放送を視聴して頂くことが難しい状況ですが、Wi-Fiがございます。ぜひご利用下さい。</p>
17	<p>・受付、案内、Dr、看護師、技師、事務スタッフとのセクションの方親切で適格</p> <p>・40年の歴史伝統ある善衆会 医師等の目標設定とその対応、掲示等、流石。今後とも地域医療を担って下さい。 敬服</p>	<p>この度は、大変励みになる暖かいお言葉をありがとうございます。</p> <p>今後も地域に根ざした病院として、皆様を支えて行けるよう努力してまいります。</p>