

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

ご意見	年齢	性別
<p>薬の紙袋がボロボロになったので、交換してくださいとお願いしたらすごく気持ちの良い対応をしてくれました。 1階の薬をくれる窓口にいる女性のスタッフです。ありがとうございました。</p>	50代	-
<p>食事がとても美味しかったです。</p>	-	女性
<p>5階東病棟に入院しました。 先生をはじめ看護師さんやスタッフの皆さまがとても優しく、良い入院生活が送れました。 ありがとうございました。</p>	-	女性
<p>新人の岡崎さん、上田さん、話相手になってくれてありがとう。 前向きな入院生活を過ごせました。 自分の目指す看護師になってください。 親目線で応援しています。</p>	50代	男性
<p>坂井先生、命を助けていただき、ありがとうございます。 深く感謝しております。</p>	-	-
<p>入院しておりましたが、食事が美味しく楽しみでした。 献立もよく考えておられ、毎日の楽しみの一つでした。 食事が高騰する中で大変でしょうが、頑張ってください。 ありがとうございました。</p>	50代	男性
<p>4階西病棟に入院していましたが、スタッフが明るく接し、また、根気強くされており、安心できました。 また先生も毎日こまめに来室していただき、安心しました。 ありがとうございます。</p>	50代	男性
<p>院内のDX化が進み、今までより良いサービスが実現され、とても助かります。 4月より受付機も新しくなり、基本表の発行が早くて便利です。これからマイナンバーカードも受付機で使えるようになればスムーズな院内サービスとなると思います。 引き続き、DX化に取り組んでください。本当にありがとうございます。</p>	40代	-

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>今日採血していたとき、隣で採血していた看護師がぶつかってきてびっくりしました。わざとじゃないとわかっているけど、もし大事になったらどうするのでしょうか。</p> <p>医療の現場は色々大変だと思います。そんな小さなことでと知り合いの看護師の方は開き直っていましたが、その小さなことが大事故にならないように細心の注意を払ってください。</p> <p>ちなみに今日ぶつかってきた人は、ちっとも申し訳なさそうにしていませんでした。</p>	<p>このたびは、採血時にご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。</p> <p>今回の事案は周囲の状況確認が不十分であったことが原因だと考えております。</p> <p>今後は周囲の状況に目を向けて行動し、ぶつかった際には必ず謝罪をするように職員に注意いたしました。</p>
<p>いつもお世話になります。</p> <p>父親が入院していますが、一部の看護師さんがとても冷たいです。(優しい方ももちろんいますが)</p> <p>言い方一つでとても印象が変わると思います。家族の立場を思い、言葉の言い回しを少しでも寄り添うようにしていただけたらとても気持ちが救われると感じました。</p>	<p>このたびは、看護師の言動でご不安、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>このたびのご意見については、職員に周知し、入院されて不安を抱えていらっしゃる患者さまや心配されているご家族さまの心情に寄り添い、配慮した行動を心がけるように指導いたしました。</p>
<p>〇〇〇科外来の看護師の態度が冷たく、感じが悪くて不快に思った。</p> <p>こちらが話す前にたたみかけるように話をされ、圧を感じて話しづらかった。</p> <p>また、他の患者と話すときになあなあ言葉で話し、親しみを込めた感じでもなく、聞いていて気持ちの悪いものではなかった。</p> <p>外来看護師ならば、患者と医師の橋渡しの役割もあり、もっと患者や家族に寄り添った言葉づかい、声かけ、対応が必要なのではないかと強く感じました。</p>	<p>このたびは、外来看護師の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>常日頃より患者さまに寄り添った接遇をするように指導しておりますが、現場の看護師に浸透できていなかったことを反省いたします。</p> <p>今回の件で改めて現場で話し合い、接遇の重要性を再教育いたしました。</p> <p>これからも患者さまの声に耳を傾け、一人一人丁寧な対応に努めてまいります。</p>
<p>看護師さんの言い方が患者さんに対してきついで気をつけてほしい。</p>	<p>このたびは、職員の言動によりご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>常日頃より患者さまに対し優しく丁寧な対応を心がけるように指導しておりますが、現場の看護師に浸透できていなかったことを反省いたします。</p> <p>今回のご意見を受けて、再度部署全体に指導を行いました。</p> <p>今後も患者さまに対し優しく丁寧な対応を行うように努めてまいります。</p>
<p>〇〇病棟に母が入院していたのですが、看護師に口調が強めの方がおり少し不快でした。</p> <p>優しい看護師もいるのに残念です。</p>	<p>このたびは、職員の対応によりご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>いただいたご意見を真摯に受け止め、厳重注意を促すとともに、再発防止に向け指導いたしました。</p> <p>今後も患者さまが安心して過ごせる療養環境の提供に努めてまいります。</p>
<p>患者がいるのにパワハラをしている看護師がいてびっくり。</p> <p>本人にはパワハラの自覚がないのかもしれませんが、かなり引きました。</p>	<p>このたびは、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>今後はこのようなことがないように、接遇研修やハラスメント研修を継続的に実施し、該当者には面談や指導を行ってまいります。</p>

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>術後にHCUを利用しました。 だが、夜に若い男性と女性の1対1の会話がうるさくて寝ることができませんでした。 ここは本当に病院でしょうか。看護部長に聞きたいです。</p>	<p>このたびは、ご入院中のとてもお辛いときに、看護師の私語でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 HCUはオープンフロアのため、仕事中也含めて医療者の会話が患者さまに聞こえてしまう環境ではありますが、患者さまに寄り添った対応ができていなかったと反省しております。また、職員の私語については指導いたしました。 今後も患者さまが安心して過ごせるような療養環境の提供に努めてまいります。</p>
<p>待合室や病室で携帯電話の通話が多い。 やめさせろ。</p>	<p>このたびは、入院中にご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご来院、ご入院中の患者さまには、周囲の方のご迷惑にならないよう、院内での適切な携帯電話の使用をこれからもお声がけしてまいります。</p>
<p>HCUに入っている時に、看護師の私語が多く、術後、痛みや不安で眠れない中、うるさくてとても不快だった。 患者の痛みが分からない看護師達だなと思った。</p>	<p>このたびは、ご入院中のとてもお辛いときに、看護師の私語でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 HCUはオープンフロアのため、仕事中也含めて医療者の会話が患者さまに聞こえてしまう環境ではありますが、患者さまに寄り添った対応ができていなかったと反省しております。また、職員の私語については指導いたしました。 今後も患者さまが安心して過ごせるような療養環境の提供に努めてまいります。</p>
<p>HCUを利用しました。 水をくださいと看護師さんに言いましたが、無愛想でした。 また私語が多くて寝れませんでした。</p>	<p>このたびは、ご入院中のとてもお辛いときに、看護師の対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 HCUはオープンフロアのため、仕事中也含めて医療者の会話が患者さまに聞こえてしまう環境ではありますが、患者さまに寄り添った対応ができていなかったと反省しております。また、職員の私語については指導いたしました。 今後も患者さまが安心して過ごせるような療養環境の提供に努めてまいります。</p>
<p>採血の時に特にそうですが、「アルコール消毒禁止」をカルテに常に書いてほしい。 たまに、看護師から聞かれずにアルコールを使われそうになった。</p>	<p>このたびは、ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 当院では患者さまのアレルギーに関してはカルテ内へ表記するようになっており、職員同士で事前に確認をしているところではありますが、安全確認のためにも検査を受ける際にはその都度患者さまにアレルギー等を確認することを今後徹底してまいります。</p>
<p>担当看護師の方の関わりがどのようなものかわかりませんでした。 挨拶すらなく、どなただったのか。 ホームページをみると、看護方式に受け持ち制をされているようですが、それが機能していると感じられるような対応をしてほしいです。 他院で受け持ち看護師の重要性を体感しております。</p>	<p>このたびは、入院中に担当看護師の挨拶や関わりがなかったとのこと、申し訳ございませんでした。 当院では、患者さまのベッドの頭元に受け持ち看護師や担当医師の記載をするようになっております。 患者さまが安心して過ごせるためにも、これからもスタッフ一人一人が自覚して受け持ち患者さんに関わることができるように努めてまいります。</p>

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>大変お世話になりました。 売店にとろみ茶が販売されていればいいなと思いました。</p>	<p>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す。 現在、売店ではとろみ茶の扱いがいないため、売店の契約業者へは患者さまからのご要望をお伝えいたします。また、入院患者さまにおかれましては、病棟スタッフにお声がけいただければご用意いたします。</p>
<p>Wi-Fiですが、遅すぎます。 動画なんて見れません。I エリアを分けて使用すべきですね。</p>	<p>このたびは、Wi-Fiの利用時にご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。 現在、Wi-Fiは病室と外来の大部分のエリアをカバーしておりますが、一部エリアではご利用いただけないエリアがございます。 今後の検討課題として可能な限り改善を図ってまいりますので、ご利用時にご不便に感じられたエリアなどをご記入いただけると幸いです。</p>
<p>個室にハンドソープとペーパータオルを設置してほしいです。</p>	<p>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す。 現在、病室内にはハンドソープとペーパータオルを設置していませんが、今後設置に向けて関係各所と協議してまいります。 ご不便をおかけして申し訳ございませんが、ご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>知人の見舞いに来てびっくり テレビ料金が100円から40円に変更となっている。 約10年前に入院したことがあるが、当時は異常なくらい高額だと皆不満もらしていたのを思い出した。 改善は良いことだが、当時の設定は何だったのか。ぼったくりすぎでは。</p>	<p>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す。 テレビ料金につきましては、当院と契約を行う業者が利用料を設定しているものです。当院といたしましても契約時には検討を重ね可能な限り患者さまがご利用いただきやすいサービス内容となるよう努めておりますが、当時は契約業者の交渉の末、100円という金額になったと思われまます。 平成28年度に契約業者が現業者に変更してからは1時間あたり40円となっております。 今後も患者さまサービスの向上に努めてまいります。</p>
<p>明日の予定が前日の夕方頃に分かっていると安心します。 変更があった時は速やかにお知らせくださると嬉しいですね。</p>	<p>このたびは、検査等のお知らせが遅れてしまい、申し訳ございませんでした。 採血や検査などの予定があるときには、前日の夕方にスタッフが患者さまに絶食などの説明も併せて行うようにしております。 しかし、変更や急な検査のお知らせなどは夕方までに間に合わないことがあるかもしれません。そのようなときでも患者さまにご迷惑をおかけしないよう、速やかにお知らせするようにいたします。</p>
<p>体重はいつ、どこで、何回測ればいいのか、排尿量の記録はいつまで必要なのかを最初に教えておいてもらえると助かる。 こちらが尋ねてやっと教えてもらうのではいささか不安である。</p>	<p>このたびは、看護師の説明不足で入院中にご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。 測定の説明時に方法や回数、期間など可能な限りお伝えするように再度徹底いたしました。 不明な点がございましたら、遠慮なく病棟スタッフにお尋ねください。</p>

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>受付票を発券する機械の位置を変えたのなら、その旨を元の位置の場所に書いておくべきではないでしょうか。 機械が見つからず、しばらく探していました。その間声をかけてくれるスタッフもいませんでした。ちょっと腹が立ちました。</p>	<p>このたびは、受診の際にご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 3月17日より、外来受診の手順を見直し、再来受付機の位置を変更いたしました。周知にあたっては、掲示物などでお知らせするとともに、案内の職員を配置し、対応させていただいておりましたが、対応職員の体制等不十分であったため、ご迷惑をおかけして大変申し訳ございませんでした。 ご指摘を受けまして、掲示場所や職員の配置体制を見直し、対応させていただいております。</p>
<p>HCUに入院していました。 そこで看護師の私語が多く、夜は寝れませんでした。 若い看護師が親密そうに話していました。 看護部長に聞きたいと記入していたのですが、掲示されませんでした。 都合が悪いときは掲示をしないのですか。</p>	<p>このたびは、入院中のお辛いときに不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。また、前回ご投稿の回答が遅れましたこと、お詫び申し上げます。 ご指摘のとおり、確かに昼夜かまわず声が大きくなっていることもあり、反省すべき点があるということをまずは主任と共有しました。他のスタッフにも再度周知徹底し、気づいたときにはその都度注意を促すようにしてまいります。 HCUは、構造上オープンフロアになっていることや、夜中でも患者の出入りがあり、患者の状態やその変化によっては、医師と看護師が夜間でもある程度の大きさの声で会話せざるを得ず、避けられない場面もございます。治療と共に患者さまの療養環境を整えることを優先に考え、今後も部署全体で気をつけてまいります。</p>
<p>貸し出し用の病衣にポケットをつけてください。 歯磨きのたびにマスクを置くところがないため忘れる。 新聞を買いに行くとき、小銭を入れるところがなく、ずっと手に持っていないといけない。</p>	<p>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す。 患者さまの寝衣のポケットに関してですが、ポケットに私物を入れたまま洗濯に出してしまうケースや、CT・MRIなどの検査に支障が出るケースが後を絶たないため、当院ではポケットがないものを採用しております。 ご指摘のように、買い物時などにご不便に感じられることもあるかと存じますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>