

## 患者さまからのご意見(平成28年2月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成28年2月4日	<p>感謝のお礼申し上げますについて            今日一段落の退院することが出来ました。不安な事が多い中、A先生の適格な指導とやさしさに手術が出来たことを嬉しく思っております。            病棟での看護師さんのやさしいアドバイスにこれからのライフスタイルに力強く後押ししてくださりとてまいやされました。栄養を考えたお食事はとても美味しかったです。おかゆメニューがとても美味しかったです。帰ったらしばらくおかゆメニューを作ってみようと思います。その他お掃除のおじちゃん達も親切でした。何かお礼をしたいと思いますでしたが、表わすことが出来ませんでしたので、皆様に感謝の気持をお伝えたく書きました。            これからも皆様お身体に留意されまして私の様な入院患者がほっといやされました。お仕事を続けていただけることをお願いいたしましてお礼の言葉とさせていただきます。有難う御座居ました。</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>
2	平成28年2月9日	<p>いつもお世話になります。            婦人科総診のA先生のおかげで安心感を頂いています。いつも時間をとっていただきありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>
3	平成28年2月10日	<p>A先生            お世話になりました。            他の病院へ行っても先生の事ですから            患者さんからの信頼も良いと思います。             親切に話も聞いてくれほっこりしました。             ありがとう</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>
4	平成28年2月9日	<p>看護師の皆さんは大変親切に良くして頂き感謝しております。            無事に退院も決まり、ありがとうございました。            2点、大きく気になる点がありましたので記載いたします。            相部屋の患者および関係者のルール無視の状況をご注意頂けない事です。            1つは面会時間の無視です。11時頃から面会しにきて夜の7時まで病院で大声で話されています。あまり良い気分がしませんでした。また、他の患者さんは普通に院内で電話をしています。1,2回ならまだしも頻度が高すぎます。            しっかりルール遵守するよう、注意すべきかと思えます。あるいは、個室に移って頂くなどの対応を取るべきです。            非常に良い病院なのにもったいないです。            今後の改善を期待して記載いたしました。</p>	<p>このたびは、ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。            大部屋での患者さまの状況はそれぞれ違い、ご意見を頂戴した時期はベッドから動けない状況の方がほぼ占められておられ、室内での携帯電話の使用がみられたと考えます。また、患者さまご自身で食事がとれなく、患者さまご家族の希望もあって介助して頂いていたため昼食前11時頃から家族の面会もありました。            しかし状況はあっても、看護師からの説明や、注意が行き届いておりませんでした。今後はルールを遵守するよう看護師間でも統一していくよう徹底します。            貴重なご意見ありがとうございます。</p>
5	平成28年2月11日	<p>①携帯ラジオのAM・短波放送の受信が不明リョウ、改善望む。            ②タブレット(携帯パソコン)が使えない。無料WIFI設置要望。            家族・友人やビジネスサポートに不便。            時間をもて余す患者にとって本当に辛い時間を有意義に過ごしたい。            (10階東病棟)</p>	<p>①電波状況によるものであり、本院としては改善の予定はございません。ご了承くださいませようお願いいたします。            ②大変申し訳ございませんが現在無料Wifiの設置予定はございません。</p>

## 患者さまからのご意見(平成28年2月分)

No	年月日	内 容	対 応
6	平成28年2月15日	<p>これ以上の事申し上げる事は何も御座居ません。 A先生ありがとうございます御座居ます。</p> <p>主治医の先生方始め立派な先生方ばかりで、ただ感謝しております。ナースの方々にも大変御世話に成りました。手術日、翌日とBさん有難度うございました。 立派な病院に見ていただきありがとうございます御座居ます。 私にはまるで天空の病院のようでした。 痛みもなくなり退院出来ます事、うれしく思います。</p>	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
7	平成28年2月20日	<p>医師の間の連携の良さについて 約2週間前に糖尿病のA先生のところへ外来で来ました。その時、ここへ来る途中で体がグラグラして歩きにくかったことを相談しました。紹介の理由はクレアチニンが高くなっているのでアドバイスを受ける為でしたが、そのあと、先生は真剣に対応していただき、脳梗塞の可能性もあるからと神経科のB先生を紹介いただきました。 B先生はいろいろな問診のあと、MRIを手配してくれました。それでごく初期の脳梗塞がみつきり即入院となりました。お陰様で命拾いをしました。 心から感謝しています。心臓病で普段御世話になっているC先生にも連絡をとっていただきありがとうございました。 各専門分野の先生にみてもらえて大学病院の連携の良さが良く出ていると感心しました。ありがとうございました。</p>	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
8	平成28年2月20日	<p>看護師さんのすばらしさについて この病棟の看護師さんはまずプロとしてキビキビと面倒がらず気持よく働いて見ているとリウ快な感じがしました。こちらが気がねをするほど好意的に助けていただきました。いろいろ質問をしてもいやがらずに答えてくれました。 昔のように「それは先生にきいて下さい！」といわず解ることはその場で答え、質問によっては「先生に伝えます」といつてきてくれて、自分で返事をくれたり先生から返事をもらったりできました。なによりも職業として話しているというより大変「さわやか」で「フレンドリー」と実感しました。担当看護師のAさんはじめ、みなさんのお蔭でいごちのいい2週間でした。フレンドリーな環境でのんびりゆったり安心して過ごせてありがとうございました。</p>	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
9	平成28年2月20日	<p>電子カルテの活用の良さについて 今回の入院で特に感心したのは、電子カルテの利用が実に患者のプラスになっていると思ったことです。昔、電子化する以前ですが、この病院でシンチ検査をうけて1ヶ月たった時の外来の先生から「シンチ検査をうけてもらいます」と言われてカルテを読んでいないんだと分かり、唖然としたことがあります。 電子カルテが各担当者のコミュニケーションツールとしてうまく利用されていてどの人もよくよんでいるのはすごいとすら感じました。リハビリのA先生、B先生もその日までの記録をよく把握されて助かりました。先日、明け方の4時に検脈で脈搏が20~30になった時も宿直のC先生がカルテを読んできていて的確な判断をしていただき解決できました。電子カルテは効率だけでなく患者にも大変プラスと思いました。</p>	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。

## 患者さまからのご意見(平成28年2月分)

No	年月日	内 容	対 応
10	平成28年2月20日	<p>いろいろな皆さんに感謝について            栄養指導を受けました。Aさんという方の担当でしたが大変わかりやすくよく理解できました。            他施設をふくめて、これが3度目の栄養指導でしたがベストでした。            質問にも明確に答えていただき勉強になりました。その上、もともと友人や医師から糖腎食の            まずさについておどされていたのですが、この病院の食事は結構おいしく毎日完食している            のですが、そのわけも全体として調理の考え方(味を薄くするというより味噌汁などを止め(塩            分をへらす)がよくわかりました。最後にエイドさんにはずい分世話になりましたが、みなさん            親切で明るくありがとう御座いました。            とりわけ、Bさん、Cさんの明るさ、元気さにはげまされました。            みなさん、本当にありがとう御座いました。感謝です。感謝です。</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>
11	平成28年2月20日	<p>浴室の温度調整サイン設置の要望について            昨日、洗髪をはじめから室温の寒いのに気づきました。ヒートショックのことを心配しながら            脱衣場にもどって隅の方に温度コントローラーがあるのを見つけました。それで思うのです            が、脱衣場の浴室に入るまえに気付きやすい所にコントローラーのあることと、使い方のサイ            ンがあると助かるなと思いました。            自分で予約して自分で利用するシステムなので看護師さんをわずらわさず理解できる説明が            あれば有難いと思いました。よろしく御願います。</p>	<p>ご不便をおかけしております。            スイッチの位置については、移設を行います。また、スイッチの表示も併わせて行わせていた            だきます。            貴重なご意見ありがとうございました。</p>
12	平成28年2月23日	<p>患者にこころない言葉をはきかけたり、無神経な態度で接してくる医者もおり、家族としても心            痛めています。            そのようなときに、公式に申し入れることのできる窓口を病院として設置していただくことを切            望いたします。            患者家族より</p>	<p>このたびは、不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございません。「公式に申し入れる            ことのできる窓口」として、医療相談窓口を設置しております。病院1階正面玄関に入って左手            の医療相談窓口①・②番をご利用ください。</p>
13	平成28年2月23日	<p>検査入院でした。検査後2日目か3日目の夜勤の看護師さん 背中テーブ一度もみて頂け            なかったです。他の方はよくみて頂いたのでチェックしなくていいのかなと思いました。            皆様にお世話になりありがとうございました。</p>	<p>患者さまには入院中不安な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。            いただいたご意見を深く受け止め、今後の改善に努めてまいります。            貴重なご意見ありがとうございました。</p>
14	平成28年2月24日	<p>いつもお世話になります            総診のA先生にはいつも精神的にも体的にも助けて頂いています。            このような先生が一人でも増えたらいいないつも思います。            ありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>
15	平成28年2月25日	<p>午後7時の面会時間を過ぎても8時~9時、番番ひどい時は10時半近く迄、面会者が残っており            、且つ大声で笑う等、やかましくて仕様がなない。            職員に注意いただく事3度、            定期的に巡回している職員は皆、見て見ぬフリらしい。            重病の者も居り、少しの頭痛でもわずかな声が気にさわる            当病院のおかげで小生、一命をとりとめた事深く感謝しますが、来客者又、対応に当たる職            員のモラル低下が気になりました。            当方明日で退院しますが、後から入院される重病者に代わり苦言を呈する次第です。</p>	<p>このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ございません。            今回、ベッドの都合上、重症個室のご入院となっており、お隣の重症個室での隔離の必要な            患者さまが入室されておりました。面会がご家族の都合で19時過ぎとなり患者さまがお            耳が聞こえにくい方でした。そのため、大きな声でのお話となっていたようです。            もっと環境的に注意が必要でした。今後、このようなことがないようにスタッフ一同注意してま            いります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さまからのご意見(平成28年2月分)

No	年月日	内 容	対 応
16	平成28年2月26日	<p>とても親切な看護師さん達のおかげで、無事退院を迎える事が出来ました。本当にありがとうございました！(特にAさんの点滴の腕には感服致しました…ありがとうございました。)気付いた点、困った点、少し残させて頂きます。</p> <p>①夜の巡回時…明かりで目が覚める事が時々ありました。もう少し、床を照らすとか…個人によって差があるなど感じました。(照らす場所に)</p> <p>②女性用お手洗いの一番手前の個室のみ、アルコール消毒剤がないのは、意図的なものでしょうか…？あると助かるなどかんじました。(12階西病棟)</p> <p>③同じく女性用お手洗いなのですが、手洗い場付近の床が濡れている事がよくあり、何度か滑りかけて怖かったです…。ゴミ箱から使用済の紙を取ってきて、床の水分を拭き取ったりもしたのですが…何か対策が取れると良いのですが…モラルの問題でしょうか…？(笑)</p>	<p>①夜間の巡回にあたっては、患者さまの睡眠の妨げにならないよう、配慮することが必要です。看護師の配慮が足りず、申し訳ございませんでした。看護師間でも巡回について話し合い、安眠ができるように努めてまいります。</p> <p>②設置ができておらず、申し訳ございません。順次設置対応しております。</p> <p>③当病棟は、眼科疾患のため、視力障害の患者さまが多く、見えないがため床を濡らしたりしたことに気づかずにいることがあります。普段より清掃担当者とも注意を行なっていましたが、十分な対応ができていなかったと思います。申し訳ありません。今後は更に、密に問題がないかを確認し、患者さまにもお気づきのときは看護師に教えていただけるよう説明を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
17	平成28年2月26日	<p>総合受付について いつも、私語が聞こえる。 受付の前に人が立ったら、すぐに対応すべきである。 職務中は私語をせず、通る人々を注意しながら、笑顔で、受付にいてほしい！！ 夕方5時以降も、誰か受付にいてほしい。 あまりにも役所的である。</p>	<p>このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 患者さまのご意見を真摯に受け止め、総合案内としての姿勢を正し、患者さまの立場に立った対応が行なえるよう努めてまいります。 また、スタッフ同士で業務連絡を行う際は、私語と受けとめられないように気をつけてまいります。 5時以降の受付ですが、警備員が1人入っております。 ただし、緊急時はカウンターから離れ現場に向かうこともございます。ご理解賜りますようお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>