

# 患者さんからのご意見

令和5年8月



## 患者さんからのご意見に回答させていただきます。

令和5年2月20日 投函場所 A棟1階タクシー電話横 女性 82歳  
主題 TV、他 物品置き場 ◎食事

寝ても、起きても配置的に見にくい。電源（スイッチ）がスムーズでない、入りにくい。入力切替が不可。

CSセット置き場 高い。取り出しにくい（ベットの上から取り出すのか？）

私物入れの上、カレンダーのはってある場所が利用出来ないのか？

ベット周りのカーテン ゆとりがなく、点滴台を動かしながらのベット左右移動が大変。

手洗いもない。トイレは勿論なし。 個室料 1000 円わからない。何故いるの。

給食 おいし〜い！！何度かお世話になりましたが今回ほどおいしいといただいた事がなかったように思う。心から感謝です。メニューをいただいて帰ります。もう少し食事に心を込めて作ってみようと思っている次第です。

入院中、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。

患者様の入院されたお部屋はTVの置き場所が決まっていますが動かすことが可能です。TVについても交換することができるため、入院生活が少しでも快適になるよう困っておられることはないかお伺いし対応していきます。

また、TVのスイッチにつきましては、個室以外のお部屋では同室患者さんのテレビに干渉しないよう、スイッチの感度を若干弱めに設定させていただいております。

CSセットにつきましては置き場所を決めているため、使い勝手はどうかを確認し、快適に入院生活を送っていただけるよう改善していきます。

室料 1,000 円の病室につきましては、ご意見の通りトイレ・洗面所はございませんが、他の病室より一人のスペースが広く、家具で仕切られており個室感を得られる作りとなっておりますので、室料として 1,000 円の設定がされております。

ご説明が不足しており申し訳ございませんでした。

今後は入院時に再度ご説明をし、ご納得いただいた上で入室を頂くよういたします。

令和5年2月20日 投函場所 A棟1階タクシー電話横  
女性 82歳  
主題 看護師他の皆様

心から感謝ありがとうございます。

4人部屋①70代 目の不自由な方 足のむくみとか 車椅子  
②80代 階段から落下 圧迫骨折? 車椅子  
私 80代検査入院 体自由 点滴のみ

①トイレ、食事、薬、清拭 等々 本当に大変

大変なお世話 その毎にやさしく伝え、目薬、鼻薬等々自立を促しながらやさしい声かけ、姿は見えないが言葉やトーンでわかる。患者さんも心から感謝の言葉を言っておられる。

②痛かろうつらかろう、自由のきかないあせり等

待つ事が出来ない、自分の思い通りにして欲しい、気がきかん、わからんかな～言ってくれん。まーよく対応してくれている。耐えてくれている。嫌味はいわずハイハイと・・・ 上手にストレス発散してほしい！！

個室希望していたが丁度なく、4人部屋で看護師さん他スタッフの様子がみれてよかった。さすが共病の看護師さん感謝感謝です。ありがとうございました。ご苦労様。

お礼のお言葉をいただきありがとうございます。

当院は「患者さんに良質で安心していただける医療を提供する」ことを病院の理念としており、思いやりを持って行動を行うよう心がけております。

これからも『さすが共済病院の看護師さん』と言っていただけのように、より一層精進してまいりたいと思います。



令和5年2月24日

主題 ①感謝の思い

②残念なこと・ねがい

① まさか!!の予定外の長めの入院となり不安な中、対応してくださる看護師さんや患者にかかわる職員のみなさんがあたたかく優しい言葉とえがおで対応して下さり、どんなに安心できたことでしょう。毎朝、毎夕担当看護師さんが挨拶にみえ、お顔とお名前が一致なくて申し訳なく思いながらもわが身をお任せする者にとっては親しくお話ができる雰囲気がとてもありがたいものでした。

沈みがちな気持ちがほっと明るくなる看護師さん方の接し方には心を感じ素晴らしいと思うとともに深く感謝しておりました。こんな病院にいたら回復も早まりそうだとうれしくなりました。おひとりおひとりにお礼を申し上げたい思いです。

みなさまありがとうございました。

② 病室を掃除してくださる方のことです。

先日、とても気になったことがありましたので申し上げることに致しました。

病棟には多くの規則があると思います。現在はコロナ禍でもあり元気な方でさえ感染の不安は大きく、危険な中でのお仕事ですから神経質になられるのもよく理解できます。先日、病室横に感染症などの患者対応の用具が置かれていたため病室の掃除がされませんでした。危険な病室だとの認識だったようでした。

危険のない病室だから掃除を!!ということで掃除員さんの勤務時間終了の14:00を過ぎて来てくださったのですが「私の勤務は14:00までなんです!!患者さんには責任ないですけど!!」不平とも不満とも言える言葉をつぶやきながら手際良く済まされました。次の日、掃除の際に「病室を出ていた方がいいですか?」と尋ねますと「お好きにどうぞ!!」との返事。

昨日の様子に今日のこの返事にはひっかかってしまいました。

言葉を失くして黙ってしまいましたが、その後の掃除の少々乱暴とも思えるような音・音。私が神経質すぎるのだろうか…としたりもしますが仕事を引き受けその対価を得ている以上望ましくない態度でないのでしょうか? 気に入らないことがあったとしてもその場でぶつけるのは間違いですよ。

ただ、この掃除員さんも、気分良くお仕事したいと思っていらっしゃるはずだと思います。伝えられている通りに感染症等患者対応の用具の置き場の病室を外されただけでしたから。問題点を整理すれば解決可能です。

偉そうなことを申し上げますが

どの立場の方も気持ちよく居られますようにと願うものです。

入院中は大変お世話になりありがとうございました

また外来でお世話になることと思っておりますがどうぞよろしくお願い致します。

職員が励みとなるお言葉をいただき、ありがとうございます。  
患者さんに寄り添い、不安を軽減することは病院で勤める職員にとって大事な使命だと認識しており、今回少しでも不安に思われる気持ちを軽減することができ、安心して療養いただけたようで何よりです。  
また、この度は清掃員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。今回の件について清掃担当者とは面談を行い、清掃業務だけではなく病院で働く職員として思いやり、気配りの意識を持って業務に当たるよう指導いたしました。  
また、清掃スタッフ全員が問題点を共有し今後の業務に活かしていくために、清掃スタッフの間でミーティングが行われました。  
今後は、より安心してことができ、気分もよく療養いただける環境づくりにスタッフ一同努めてまいります。

令和5年5月22日 投函場所 A棟1階タクシー  
主題 2件有り

- 1 耳鼻科待合席南側の庭が整備不良昨年未から手入れなし  
又正面玄関 病院の玄関庭木の手入れ未施行か  
病気になるだけでなくカンキョウにも目をむける事
- 2 耳鼻科本日受診（予約）検査の人の態度悪い今回は名前は出しませんが  
耳の検査私自身の左耳がほとんど聞こえないのに左で話しかける又、  
その行動カンマン。  
その為、その時間とりもどせない教育必要大いに有り

※せっかく舞鶴一の総合病院といわれているのにこまかい心くばりが  
かけている人がいる事が残念で有る

※ご意見箱の置位置が悪い!!

環境整備が行き届かず不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。  
病院の環境整備については一年間を通じて予定を組ませていただいております。  
ご指摘を頂き、当初の予定を繰り上げ耳鼻科待合席南側の庭及び玄関の環境整備を、  
行わせていただきました。  
今後も、定期的に整備を行い病院環境の保全に努めてまいります。  
また、耳鼻科聴力検査の際、検査技師の対応で大変不愉快な思いをお掛けし誠に申し訳  
ございませんでした。聴力検査を実施するにあたり、患者様との信頼関係は大変重要で  
あると考えております。  
頂いたご意見を、担当する検査技師全員に周知し、患者様一人一人に寄り添った適切な  
対応と接遇の向上を心がけるよう、努めてまいります。

令和5年4月23日 投函場所 C棟3階

主題 ナースコール

只今留守にしています。後程お掛け直し下さい。  
患者が困ってナースコールしているのに何だ？  
10分程して食事を持って来た際に言うと看護師ではないので言ってもらっても困るといっていました。無理だそうです。  
早く退院したい。大事に至らないうちに。

ナースコールの対応につきまして、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんでした。早速、ナースコール機器を点検しましたところ、ボタンを押すと自動で上記のような音声メッセージが流れてしまう設定となっていたことが判明いたしました。直ちに再設定を行い、音声メッセージが流れない本来の正しい設定となっていることを確認しております。

また、その場でご指摘いただいた際のスタッフの対応につきましても、不快な思いをさせてしまい、重ねてお詫び申し上げます。病棟スタッフ全員でこの問題を共有し、改めて、患者さんが安心して療養いただけるよう指導いたしました。

当院は、これからも患者さんに満足していただける良質な医療の提供に尽力して参ります。

令和5年5月9日 投函場所 C棟4階

主題 未記入

大変お世話になってありがとうございます。  
オムツの事なのですが夜用パットでユニチャームが  
前回入院の時に大変よかったです。  
泌尿器が悪くてもらすたび安心して眠れていました。  
私だけかも知れませんが無理をお願い致します。  
出来れば入荷して下さいばうれしいです。

入院患者さんにご利用いただいている紙おむつにつきましては、令和5年4月より、株式会社光洋の製品に変更しております。こちらの製品は多くの病院で使用されており、性能的には遜色なくご使用いただけるものですが、はき替えの仕方(コツ)がこれまでと少し異なるところがあります。

はき替えをお手伝いするスタッフの中には十分に理解できていない者がいるため、再度メーカーの方をお招きし、オムツ製品の取り扱いに関する講習会を開催いたしましたことをご報告させていただきます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

皆さまからの貴重なご意見ありがとうございました。