

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2024年4月～2024年5月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>人間ドックで婦人科検診を受けた際、女性医師が余りにもデリカシーがなくて内心びっくりしました。内診台での診察時に、医師が仕切りのカーテンを乱暴に開けて顔と顔が会ってびっくりしました。女性同士でも？若い人とは感じ方が違うので診察時にはもう少し配慮して欲しいとつくづく思いました。何度も経験していても嫌なことは嫌なものです、ご自身も経験おありと思いますが。</p> <p>(産婦人科:苦情)</p>	<p>診察時の対応におきまして、結果的に患者さんに不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。頂いたご意見を今後の診察へ活かせるように配慮して参ります。</p>
<p>手術の内容を分かりやすく説明して下さったり気さくに話をして下さる**先生に感謝です。また入院中何度も様子を見に来て下さった看護師の**さん、親切にして下さり有り難かったです。分からないことだらけで不安に思ってしまうので丁寧に接して下さいと安心します。</p> <p>(循環器内科:感謝)</p>	<p>ご満足のいく対応ができたようで、大変嬉しく思います。このようなお言葉が我々職員の励みになります。今後も、スタッフ同一層の接遇向上に向け努力致します。</p>
<p>今日は家族の手術の付き添いにてデイルームで待っています。窓の外はとても綺麗で良いのですが、今の季節でしたら桜の木やその他の草木でも植えてあったら少しでも心が和らぐように思えるのですが。看護師さん達はとても優しい方ばかりで安心しました。ありがとうございました。(病院:要望、3A病棟:感謝)</p>	<p>我々へのお言葉大変嬉しく思います。今後も患者さんに寄り添い、安心を与えられる看護を提供して参ります。桜の木などがあればとのご要望でしたが、病院の敷地内には樹木を植えられる箇所がございません、ご了承下さい。</p>
<p>入院後の唯一の楽しみの食事ですが、味付けはどれも美味しく頂きました。ただ私はご飯を残す(捨てる)ことが出来ないたちで完食してしまうので、ご飯の量が少し多いと感じました。それから看護師さん達は、どなたも優しく親切に対応して下さい有り難うございました。私の娘も看護師として働いており、こんな温かな笑顔で患者さんに接してくれているだろうかと気になりました。お陰様で無事退院出来ます、お世話になりました。</p> <p>(栄養科:お褒めの言葉、病棟看護師:感謝)</p>	<p>病院食へのお褒めの言葉、大変嬉しく思います。またスタッフへの温かいお言葉ありがとうございます。今後も患者さんに寄り添い、安心を与えられる看護を提供して参ります。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>病棟スタッフの方で威圧的に話される方がおり、同室の方も怖いと言っていました。「つかまって！」「起きて！」など命令口調で話されました。それほど大きい声でなくポソポソと話されるのでそれも怖い印象です。他の方が来ると安心します。（病棟:苦情）</p>	<p>接遇につきましては、日頃から病棟スタッフへ伝えてきましたが、このようなお声を頂き不十分であったと認識しています。今後朝礼などにおいても、注意喚起を継続して参ります。</p>
<p>看護師の態度が悪い、思いやりもない。自分に関係ない患者のことには関心なし。全てにおいて当日の担当者以外知らないと言って関わらない。 (5C病棟:苦情)</p>	<p>入院中の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今回の意見をうけ、態度や言葉遣いに気をつけるよう話し合いを行いました。自分の受け持ち以外の患者対応について、代わりに対応した際は、速やかに受け持ち看護師へ伝え、患者さんにもその旨伝えるように統一しました。今後このようなことのないように対応して参ります。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>県央基幹病院より紹介で転院してきました。どの看護師さんも優しく接してくれて、辛かったですけどなんとか乗り切れました。手術直後の痛みが強かった時に担当してくれた看護師さんには色々助けて頂きありがとうございました。先生方も術前術後の説明等優しく丁寧に頂きありがとうございました。あと前の病院よりご飯がすごくおいしかったです。もう同じ病気にはなりたくないですが、もしまた入院するようなことがあればこちらの病院にしたいと思いました。皆さん本当にお世話になりました。ありがとうございました。 (3B病棟、呼吸器外科、栄養科:感謝とお褒めの言葉)</p>	<p>丁寧で心温まるお言葉を頂きありがとうございます。また入院中のお食事へのお褒めの言葉も大変嬉しく思います。このようなお言葉を頂けるよう今後も尽力して参ります。</p>
<p>立川病院に入院後部屋の窓から外の景色を眺めると、この広い敷地内に桜の木が植えてあったら気分的にも良いのになあとふと思いました(管理は大変ですけど)。何度も入院して感じていることですが、Drをはじめスタッフの皆さんの対応が優しくて本当に感謝です。これからも立川病院がますます発展することを願ってやみません。有り難うございました。 (病院:要望、4B病棟、脳神経外科:感謝)</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。このようなお言葉を頂けるよう継続して取り組んで参ります。また、桜の木に関するご要望ですが、1ページ目上から3つ目の回答と同回答となります。</p>

病院サービス向上委員会

2024年9月

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>何十年か前以来の入院です。看護師、リハビリの先生、主治医皆さんが丁寧で親切で言葉遣いが優しくて身にしみるようでした。看護師さんは交代が多くお名前を覚えにくかったですが、夜勤で特に**さん、リハビリでは**さんにはお世話になり有り難うございました。毎食のお米は食感炊き方も丁度良く美味しく頂きました。雑穀ご飯のもっちり感を味わえセレクトメニューのカレーうどんや海老天は小盛なのに十分満足な量でした。食事毎も毎回温かく、窓側に椅子を移動させ外を見ながらの食事は楽しかったです。シャワー時の病衣も毎回替えられ驚きでしたし気持ちよく過ごせました。病院選びの時迷わず立川さんと決めて正解でした。入院のご案内に面会時間が現在と異なり記入されていますので確認訂正して下さい。(5B 病棟:感謝、病院:要望)</p>	<p>数々の感謝の言葉やお褒めの言葉を頂きありがとうございます。大変な入院生活の一助となれた事嬉しく思います。今後も患者さんに寄り添い、満足頂ける医療を提供して参ります。面会時間は現在の感染状況によって変動する状況でございます(8月1日にも面会制限や感染対策の調整を行いました)。患者さんにお配りする冊子の内容変更は時間を要しますので、流動的な感染状況にある現在においては難しい状況です。都度院内掲示や口頭でのご説明となることご了承願います。</p>
<p>息切れ・呼吸困難で受診し、外来ではすぐ対処してくれました。病室へ移動後、病棟の看護師さんも親切丁寧な話し方でした。質問に対しても丁寧な言葉で返してくれます。「ありがとうございます」「何かあったら呼んで下さい」「また来ます」はとても良い言葉です。病状も回復しまもなく退院出来ます。お世話になりました、有り難うございました。ひまたし(原文引用)の温かいのは気持ち悪いです。(3A 病棟:感謝、栄養科:要望)</p>	<p>お褒めの言葉ありがとうございます。今後も患者さんに寄り添い、安心を与えられる看護を提供して参ります。食事の状態につきまして、記載された食事名が不明のため詳細は分かりかねますが、今後もより良い食事を提供出来るよう努めて参ります。</p>
<p>面会制限について。患者との面会が週1回15分以内であることに疑問があります。新型コロナの影響とお聞きしましたが、5類に移行している現在いかがなものでしょうか。患者にとって身内等とのコミュニケーションが非常に重要な事と思います。ご一考頂ければ幸いです。(感染対策:要望)</p>	<p>当院での面会規則に対する協議を行いました。その結果、面会時間は14時～19時(土・日・祝含む)、1回の面会時間は15分を目安に、回数は1週間に2回を目安とさせて頂き、8月1日より施行しました。当院ホームページと院内掲示にて他詳細を掲載しておりますのでご確認下さい。頂いたご意見の通り、新型コロナは5類に移行されましたが、病院には重症化しやすい基礎疾患をお持ちの方が多くおられます。そのため慎重な対応が求められる事ご了承願います。今後の感染状況によって適宜協議を行って参ります。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉

当院の回答

調乳用ポットの設置方法について。入院していた時に調乳用お湯ポットが5404～06の大部屋窓際に設置された必要産婦が自由に取りに来る方式で使われていました。個室を利用していた私としてはメリットデメリットを感じたので書かせて頂きます。メリット:(私の)部屋から近いところにある。病院のコスト削減。調乳時対応する看護師の手間を少なくする。デメリット:ミルクを作るためにマスクをして部屋を出る必要がある。他の病室のドアノブを触るので感染リスクが高まる。不特定多数の人が自由にポットを利用してきてポットの蓋は誰でも開閉できるので、異物を入れることが可能。仮に調乳用ポット設置の大部屋に自分が配置された場合、夜の授乳や看護師の見回りでもゆっくり寝られないのに、入室してきた人の足音や誰が入室したかわからない不安でさらに睡眠不足になる。夜は暗いため転倒や火傷のリスクがある。提案として①ポットをスタッフステーション等常時スタッフの目が届く所に設置する②個人の各部屋にポットを設置するもしくは携帯用ポット(水筒)を配布するもしくは入院時に準備させる③廊下にポットの蓋を自由に開閉できないようにして設置する。別のお願いとして体を冷やさないう飲用のお湯ポットを置いて欲しい。飲用水を買ってきてレンジで温めて飲んでいたが正直煩わしく、赤ちゃん同室の場合温めに数分部屋を離れないといけないため。(5D病棟、病院:要望)

父のカテーテル治療で伺いましたが、対応して下さった**先生の対応が治療の進め方等の説明含め丁寧で良かったです。父は人の説明を遮り自分のことをべらべら話す場面がありましたが、**先生は嫌な顔せずの一つ一つ丁寧に回答されていて有り難かったです。安心してお願いしたいと思いました。お忙しい日々が続くとは思いますが、これから益々のご活躍を楽しみにしております。(循環器内科:感謝)

新型コロナの感染状況を踏まえた対処をする中で、可能な限りの安全面や感染対策への配慮を取り入れながら調乳用ポットの設置場所や方法を調整して参りました。しかしながら結果として新たなご不便と感染リスクへの不安な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。ご指摘頂いたご意見につきましては、ご提案①の内容を取り入れさせて頂き、下記のように対処することとしました。分娩スタッフステーション内通路スペースにワゴンを置き、調乳ポットのみ設置し、哺乳びんは各自に貸し出している物を持参して頂く。分娩スタッフステーションの扉は閉めておき、異物混入のリスクを減らし、個室で多床室に行くのが気になる方に利用して頂けるようお声がけしていきます。また、可能な方には自宅から小型の給湯ポットをご持参頂くことで、ご指摘頂いた問題やご要望に対する対処の一つとさせて頂きます。飲料用(※調乳用等の目的で設置するものを除く)のお湯ポット設置につきましては、安全面や衛生管理等の面で当院全体で設置しないこととなっております。この点をご要望にお応えできず申し訳ございません。この度は貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。

スタッフへの温かいお言葉ありがとうございます。今後も接遇向上へ継続して取り組んで参ります。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>看護師さんが身体を拭いて下さるためにみえた時に、洗髪もしたいといったら洗って下さいました。美容師の方でないのに申し訳ない気持ちでした。美容室や理容室とかあれば患者としても気遣いなく利用できるのにと思うと残念です。造って頂けませんか？（病院:要望）</p>	<p>患者さんの状態や疾患などによって程度は変わりますが、入院中の身の回りのお世話は看護師の業務に当たります。遠慮なくお声がけ下さい。また理容室の設置はスペースもなく困難となります。</p>
<p>産婦人科受診後に気になることがあったため、受付に確認してもらえるか聞いたところ「何が聞きたいんですか」と強めの口調で言われたことが今までに2回ほどあり、冷たいと感じた。その後看護師さんが対応してくれ「いつもバタバタしてるかもだけど気になることがあったらいつでも聞いて下さいね」と声を掛けて頂き、受付の対応ではもう気になることがあっても聞かないでおこうと思っていたのが、看護師さんの言葉で今度からは看護師さんを探して声を掛けて聞いてみようかなと思えました。モヤモヤした気持ちが色々聞いてスッキリした気持ちで帰ることができて有り難かったです。（産婦人科外来:感謝、受付:苦情）</p>	<p>この度はご不快な思いをお掛けして申し訳ありませんでした。今後は患者さんの気持ちに寄り添った接遇を心掛けて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。またその後の看護師への声かけにて、ご満足のいく対応であったとのことで安心しました。このようなお言葉を頂けるよう、今後もスタッフ同一層の接遇向上に向け努力致します。</p>
<p>初診で伺った際**医師の診断で入院して調べる必要があると言われました、即日入院でした。その後家族と連絡を取るまでもないうちに**医師が対応して下さいました。素早い対応と見事な連携で、応援して下さいました。何人かの方々に大変お世話になり助かりました。ただただ感謝です。また個室では快適に過ごせました。それぞれの看護師さんの対応もよく気に入りました。パンフレットで疾患の説明をして下さった方がとても丁寧でしたが、その時「たまたま私がパンフを持参したからですよ」と言われた事がとても気に入りました。感謝の気持ちとお世話になったお礼をお伝えしたく書きました。追記:過去の投書へのお答えにもありましたが、空調フィルター汚れていたので使いませんでした。清掃をお願いします。（循環器内科、3A 病棟:感謝、病院:要望）</p>	<p>スタッフや当施設への数々のお褒めの言葉ありがとうございます。スタッフ同一層の接遇向上に向けて努力致します。空調フィルターは年2回の清掃となっております。その他、汚れが病棟スタッフの目に付いた際には随時担当部署へ連絡する体制をとってはおりますが、患者さんがお気づきの際にはスタッフへお声がけ下さい。</p>
<p>薬の処方のみでの予約で来たのに50分も待たされた。もっと早くならないのか。（外来:苦情）</p>	<p>予約票の時間はあくまで目安であり、診療科や混雑状況により前後します。しかしながら待ち時間の短縮は多くの施設共通の課題であり、今後も継続して取り組んで参ります。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>5B 病棟に家族が入院した時、看護師から「早く退院しろ、いつまでもいられない」という感じのことを命令口調で言われました。家族としても入院時から退院後のことは検討しており、本人の意見もあって方針が定まらず困っていた所でした。その様な状況も確認せずに上から目線で一方的な言動は許せません。他院で入院した時は、社会資源の活用から色々情報提供をして頂き、本人に合わせたサービスを受けられるよう手配して頂きました。この看護師は患者の所に来て挨拶もせず、患者のことが分かるのですか？同室の方も同様なことを言っていました。このような人が看護師を名乗れるのでしょうか、恐怖でしかありません。（5B 病棟：苦情）</p>	<p>当時は振り返り、言葉かけの仕方や患者さんに寄り添う姿勢が足りなかったと反省しています。患者さんのところには可能な限り毎日訪室し（休みや業務の都合等で不在のこともある点をご容赦下さい）、患者さんの声やご家族の声を聞くよう心掛けます。福祉サービスなどの説明は退院支援看護師から説明をすることが多いですが、まずは話を聞くという姿勢をとるよう心掛けて参ります。</p>
<p>少し患者に対して言い方が悪い先生がいる。看護師もいい人・悪い人それぞれいる。もう少し考え直した方が良いのではないのでしょうか。（苦情）</p>	<p>患者さんのお声のような苦情を頂かないよう、随時スタッフの接遇研修に取り組んで参ります。</p>

・Wifi の設置に関する投書をよく頂きますが、当院の諸事情で設置の予定は現時点ではありませんので御理解をお願いします。

・特別許可者駐車場増設に関する投書を時々頂くため、調査の上検討を行いました
が断念することとなりました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

・当院の外来待合の椅子に関しましては色々ご要望を頂いております。ご不便をおかけし大変申し訳ございませんが、使用年月が浅く交換するのは困難な状況です。御理解頂きます様お願い申し上げます。

・給茶機設置の要望をよく頂くため、協議検討を行いました。給茶機等は衛生面や設置工事の観点から難しく、代用案としてポットの設置も様々な観点から検討しましたが安全面等で断念するに至りました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

患者さんおよび職員ともに個人を特定できないよう、原文の修正等行った上で掲載しています。

病院サービス向上委員会
2024 年 9 月