

令和5年11月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	外来の〇〇さんとの電話のやり取りが、詰問のような、尋問のようなやり取りでした。高圧的な、こちらの意思が尊重されていないような印象を受けました。	この度は、当部署のスタッフの対応によりご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 担当したスタッフに指導するとともに、部署全体で今回のご指摘内容を共有いたしました。今後、患者様・ご家族に寄り添いながら心のかもった看護を実施できるよう取り組んでまいります。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	トイレに受診票のクリアファイルをおく所がありません。棚かドアにクリアファイルを入れるポケットがあると助かります。	この度はご不便をおかけし申し訳ございません。 関係部署でクリアファイル置き場の設置について検討しましたが、感染管理の面やスペースの関係上障害物となることなどから、現時点では設置は難しいと考えております。ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。
2	手元燈の自由さについて、自由度が少なすぎる。もっと自由度があってもいい。ベッドに入ってから本を読んだりするのに不便。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。 ご不便をおかけし申し訳ございませんが、現在設備更新の予定はございません。ご意見につきましては、今後の参考と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。
3	テレビのオートOFFタイマーが付いていない。居ねむりしていてもタイマーがないため金ばかりかかる。	この度はご不便をおかけし申し訳ありません。 病室に設置している床頭台のテレビにつきましては、退院及び転棟に伴い別の患者様が利用するという性質上、オートオフ機能が利用できない設定としております。 申し訳ありませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。
4	3階リハビリテーション室、左手前にある女性用トイレについて改善をお願いします。個室が2つありますが、奥側は和式でした。歩行器を使用しており、手前側の洋式に入ろうとしましたが、ドアにぶつかり、狭くて無理でした。壁や手すりにつかまらなないと歩けない状態でしたので、転倒の危険も感じました。結局、歩行器を個室の外に置き、どうにかドアを閉めました。トイレ全体の改修は難しいかと思いますが、洋式部分の壁を取り払い、ベッドまわりにあるようなカーテンで仕切ると、歩行器	ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。 リハビリテーション室手前の女性用トイレにつきましては、トイレブースを改修することは困難であるため、車いすや歩行器をご使用の場合は、隣の車いす用トイレをご利用くださいますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。 なお、洋式トイレ個室には便座用クリーナーを設置いたします。 今後も患者様の療養環境がより快適となるよう改善してまいりますので、よろしくお願いいた

	や車イスのままでも、もう少し楽に利用できると思いました。 また、個室内に、便座等に使用する消毒液がなかったので設置して頂きたいです。	します。
5	令和5年10月に、10階西病棟整形外科へ入院しました。 浴室内のシャワーフックについて改善をお願いしたいです。多分、開院当初から使用している固定式のフックかと思われますが、各シャワーの水勢やフックの場所がうまく合わないのか、なかなか身体にお湯がかからず困りました。患者さんの症状によって可動域も違いますし、体格も様々だと思います。ネットで、上下・左右角度調整が可能な商品が数千円で販売されています。中央部の1か所だけでも設置して下さると多くの患者さんがとても助かり、楽にシャンプー等もできると思います。	ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。 ご意見をいただきまして、病棟浴室へ高さ・角度の調整ができるシャワーフックの設置を検討しております。少しずつ実施していきますので時間が掛かってしまいますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。 患者様の療養環境がより快適となるよう改善してまいりますので、今後ともお気づきの点がございましたらご意見お願い致します。

<その他>

	ご意見	回答
1	<ul style="list-style-type: none"> ・入院後約7週経過。医者からも看護師からも家族へ何も経過説明がないのはなぜなのか？家族としては現状の把握ができず今後の見通しが立たず不安が大きいです。 ・臨時手術をしたが、患者本人から連絡があったのみで、術前、術後ともに病院から何の連絡もなかった。手術をするという旨の連絡もなかった。これは異常なことだと思います。 ・週に1回、洗濯物を取りに行く時に面会をしているが、その際にも看護師からも現状についての話もない。話せない内容があるのかと思ってしまう。病院としてどういうルールでやっているのでしょうか？ ・面会時、ナースステーションに声をかけるが、その際中にはいつも10名程のスタッフがいるが、3～4回程声をかけないと誰も対応してくれない。接遇はどうなっているのでしょうか？ ・市立札幌病院はちゃんとした医療を提供している病院と思っていただけに、当たり前のこともできていず、とてもがっかりしました。 ・患者本人は看護師が若いから仕方ないと思っているようですが、患者側からしたら、看護師が若かろうがベテランであろうが関係のないことであり、国家資格を持った一人の看護師であると思います。今一度、患者、家族への関わりについて考えた方がよいかと思ひます。 ・現状だと、患者・家族が置き去りの状態なので、インフォームドコンセントについて考えた方がよいと思います。 	<p>この度は、ご家族に対し、配慮が不足し不安や不快な思いをおかけして申し訳ありません。 手術の説明は、医師から患者様に行っております。手術の種類により違いはありますが、ご家族の同席を必須としない場合があります。その際に、ご家族が同席を希望される場合には患者様了承のもとにご家族も含めた説明を行っております。ご希望の際はお申し出ください。 改めて入院が長期にわたる家族を含めた患者支援についてスタッフと共有してまいります。この度は、貴重なご意見をありがとうございました。</p>

2	<p>ベッドの横の棚の扉や引き出しなど勝手に開けたりするのはやめて欲しいです。</p>	<p>この度は、不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 よろしければ、詳細についてお聞かせいただけないでしょうか。関係部署に詳細を確認させていただきたいと思います。</p>
3	<p>屋上かテラスかどこかで日光浴 time 若しくは風浴 time をもうけてほしい。 患者のために、創意工夫が欠かせない時代だと強く思う。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。今後の参考にいたします。</p>
4	<p>説明をする時、ひざをつく方が多いのですが、床はとつても汚れている場所と思います。改善を求めます。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。ご意見を部署内で共有し、患者さんやご家族に対応する際にも感染予防に努めてまいります。</p>
5	<p>令和5年10月に、10階西病棟整形外科へ入院しました。浴室にある浴用のイス2について交換して頂きたいです。経年劣化、汚れが目立ち、座面には黒いカビの様なものも、昨年来取れずにそのままになっています。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご指摘のシャワーチェアは毎日洗浄していましたが、11月下旬にも同様のご意見があり、購入して交換しました。今後、定期的に洗浄状態を確認していきます。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	看護師の方、看護実習学生の方、入院中お手伝いをいっぱいしてくださり、ありがとうございました。感謝・感謝です。	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。</p>
2	<p>沢山の不安を背負いながら入院致しました。治療の不安が残るなか、スタッフの皆様は患者さんに掛ける声掛けの際とても優しく、私も同様に心に手当をして頂きました。</p> <p>担当して下さったスタッフの皆様、照射室、リハビリ室、食事担当の方、清掃して下さいました方々に心より有難を申し上げます。</p> <p>背中を押して下さいました皆様方に「命ある限り、自分らしく生きて行こう」と思い元気に帰ります。ありがとうございました。</p>	
3	<p>鳥羽先生、もう年だからと思う私に、大丈夫！まだ後10年生きるよ。大丈夫だよ、麻酔するし、目が覚めたらもう終わっているよ、と・・・</p> <p>大丈夫だよ、始めるよ、少しチクっとするよ、もう終わったよと力強い言葉をかけてくださり、手術ができました。ありがとうございました。</p> <p>早く元気に退院することができて心から感謝申し上げます。</p> <p>83才、これから90才を目標にして楽しく生きたいと思います。家族にも感謝して・・・</p>	
4	<p>入院前より市立病院の看護力・質の高さは話には聞いていましたが、病院の基本理念、運営方針にのっとって全員がチームとして取り組んでいる姿にはただただ感動・感心させられました。</p> <p>何が凄いかというと①患者の不安・変化が医師、看護師全員に伝わるスピードとその問題への対応力だと思います。全員が情報を共有しているのです。②市立病院の運営方針でもある「チーム市立病院」だと思います。本当にチームとして取り組んで徹底されています。</p> <p>感動・感謝したことは他にもあります。看護師の門間さんは、自分の担当でもない日でも声をかけてくれ、1日が本当に楽しくなります。退院が決まる前も今後のことを含めてやさしく思いやりの言葉で声をかけてくれました。新人の高澤さんは、今持っている看護への取組、情熱、意欲、新人とは言え凄いの一言です。患者さんの観察～変化を一つでも多く吸収して不安を解決しようと常に行動している様に観て取れます。どうか今の気持ちをいつまでも忘れずに、楽しみにしています。</p>	

	<p>小倉さんは本当に聴く力を持った人だと思います。判断力も解決力も。</p> <p>そして師長の宮川さんは、師長という立場なのにフットワークが実に軽い方です。時間があれば病室をまわって声をかけてくれます。日々確認しているのでしょうね。</p> <p>担当医の金田先生は、全てが患者の目線で話をしてくれます。患者にとって良い事も悪いことも、本当にかみくだいて、ていねいに、検査結果も100%伝えていただけますし、薬の説明までも。でも驚きは先生の慎重と思える程の治療です。患者の不安を看護師さんともはらい、リスクを取り除いた患者にとって本当に優しい治療をして頂きました。</p> <p>名残惜しい気持ちにもなる位の入院生活でした。本当にありがとうございました。</p>	
5	<p>トイレドアに血の付着があり、看護師に言うとすぐ対応してくれました。すばらしいです。</p>	

※ ご意見は要約させていただいております。