

(患者さんからのご意見 令和6年6月分)

No	意 見	対 応 策
1	<p>精神科医の△△先生の件 薬の処方が理解できないので、何度も聞いてたら患者が詰まっているから退室してくれといわれた。非常に憤慨した。</p> <p>(70歳・女性・精神科)</p>	<p>不快な気持ちにさせてしまい、申し訳ありません。担当医師を含む精神科の医師全体に、今一度、患者様のお話を十分に聞いて、分かりやすく説明をするように徹底いたします。</p> <p>(精神科)</p>
2	<p>受付窓口の方に診療終了後、抗癌剤治療に関する説明の同意書の説明がありました。その時に言う事になっているのかもしれませんが、「抗癌剤、抗癌剤」と言われ、待合室に沢山人がいるのに、全部聞こえているので、直接的に「抗癌剤」などと大声で言うのは控えて頂きたいと思います。患者さん全てが癌なわけではないですし、癌であることをばらされた気になりました。入院時、病棟の看護師の方も大部屋で平気で「抗癌剤、抗癌剤」と言ってきて、病院には癌の方が沢山いるのかもしれませんが、直接的に病名を言わないで頂きたいです。</p> <p>(未記入・未記入・産婦人科)</p>	<p>このたびは、気分を害されるような対応をご経験され大変申し訳ないと痛感しております。今後の対応について、関係者一同で相談のうえ、外来窓口、ならびに入院病棟において、プライバシー保護、対応の仕方に配慮する(声の大きさ、周囲への気配り等)ことを周知徹底しました。また、必要な場合には、別室もしくは他患者が近くにいない所で説明を行うようにいたします。今後は、気持ちよく診療をうけることができるよう、留意いたします。</p> <p>(産科婦人科外来、産科・婦人科病棟)</p>
3	<p>採血の為に早く来ましたがオーダーが入っていませんでした。そのことは別ににかまわないのですが、乳腺外科の外来にそのことを伝えに行きました。私共は、11:00にも口腔外科の予約があり、急いでいたためその事を看護師さんに伝えると「そんな時間通りに行くわけないでしょ！先生いまでできないから先に口腔外科に行って来て、その間にやっておくから!」とのお言葉でした。時間通りにいかないのは、私共の責任でしょうか？それは防衛医大側の責任ではないでしょうか？時間通りに採血の1時間前に来て、時間通りに口腔外科に行こうとしている私を責めるのは、如何なものでしょうか。しかもオーダーを入れ忘れたのは病院側ですから「申し訳ありません」せめて「すみません」の一言が先ではありませんか？(10時40分頃に乳腺外科の外来にいた看護師さん)こちらの病院にはコンプライアンスはないのですか？こちらの病院ではありませんが私も看護師なのでとても悲しく思います。防衛医大の看護師さんはそんなに偉いのですか？</p> <p>(56歳・女性・乳腺外科)</p>	<p>無礼な発言により、不快にさせてしまい大変申し訳ありません。このことを真摯に受け止め、スタッフ一同で振り返りを行いました。接遇・マナーを改め、患者さんに丁寧な対応を行う所存です。</p> <p>(看護部)</p>
4	<p>病床カーテン外に出歩く時はマスクの着用 患者に徹底して戴けたらなあ・・・と思っております。5類とはいえ、各々、免疫低下中ですので・・・</p> <p>(62歳・女性・東8F)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。引き続きマスク使用をお願いしているところですが、徹底できておらず不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。安心して入院生活を送ることができるよう、何かありましたら病棟スタッフに適時お知らせください。</p> <p>(看護部)</p>
5	<p>本日いらした入院患者さん(女性50代位 E819)の間診がすべて きこえてしまい(症状・お仕事etc)申し訳ない気持ちです。御本人の選択でデイルームでも可になればいいなと思いました。</p> <p>(62歳・女性・東8F)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。患者さんのプライバシーに対する配慮が欠けておりました。プライバシーの配慮ができる場所で面談するよう、スタッフへの指導を徹底してまいります。</p> <p>(看護部)</p>
6	<p>向かって右側奥(窓側)の患者が午前3時半まで蛍光灯を点けており、私が眠りについたら朝4時すぎです。(5/29)入院時のルールはパンフレットで十分認識しているはず、ペナルティものです。看護師長から注意、又は警告をお願いします</p> <p>(76歳・男性・東8F)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。入院中なかなか眠れず、つらい思いをさせてしまい申し訳ありません。入院中の生活で何かありましたら、病棟スタッフ、師長に遠慮なくお声がけください。</p> <p>(看護部)</p>
7	<p>食事のあと薬をのむのですが、看護師さんがもって来るのがあまりにも遅く、眠る状態の時に来るとそこで目がさめてしまうのでもう少し早めに届けるようにした方がいいと思います。</p> <p>(74歳・男性・東8F)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。現在、薬を担当する看護師が、配布と必要に応じ薬を飲むお手伝いや、薬を飲んだことを確認などを行いながら回っているため、遅くなってしまったと思われます。今回の意見を受け止め、薬を渡す方法など部署内で検討したいと思います。また配薬についてご希望のタイミングがございましたら、病棟スタッフに相談ください。病棟スタッフと患者さんと相談しながら、適切な療養環境を作っていきたいと思います。</p> <p>(看護部)</p>
8	<p>便座クリーナーの設置が各トイレになくて大ショックでした。</p> <p>(未記入・女性・東8F)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。病院内で検討させていただきます。</p> <p>(病院運営課)</p>

(患者さんからのご意見 令和6年6月分)

No	意 見	対 応 策
9	病室に高性能エアークリーナー(例えばエアドッグのようなもの)の導入設置の検討をお願いします。 (76歳・男性・東8F)	ご意見ありがとうございます。病院内で検討させていただきます。 (病院運営課)
10	自動販売機が2Fまで行かなければなく不便でしょうかなく思いました。一人で歩くのがよつとの状態でコンビニまで行くのは大変きつかったです。 (74歳・男性・東8F)	貴重なご意見ありがとうございます。病院内で検討させていただきます。 (病院運営課)
11	ワタキューレンタル商品について令和6年5月27日 東棟817号室に入院し、同時にワタキューの入院セットを申し込んだ。衣類・タオルセットは5/27、5/29、5/31に定期的に供給されたが、紙おむつBセットが5/27は供給されたようだが、5/29、5/31の分は供給されてないようだ。クレームを云いようにも東棟8Fのワタキュー担当看護師が誰かも分からないし申込書のパンフレットにも緊急連絡先が明記されていないので連絡も取れません！6/3に病室まで担当者に来てほしい！ (76歳・男性・東8F)	大変ご不便な思いをされ、申し訳ありません。入院セットのご案内には連絡先の記載があります。再度、看護師へ周知いたします (病院運営課)
12	院内に一基だけでも「オストメイト対応トイレ設備」をお願いします。初めて人工肛門を設けた患者へのレクチャーの場にも、ストーマ外来患者のためにも、是非ご検討下さい。 (63歳・男性・東9F)	貴重なご意見ありがとうございます。病院内で検討させていただきます。 (病院運営課)
13	携帯電話の充電ケーブルを貸して欲しい。連絡先が全くわからなくなり、連絡がとれない。 (70歳・男性・東10F)	恐れ入りますが、個人の私物への充電機器等は各自ご用意いただけるようお願いいたします。 (病院運営課)
14	点滴の時に同じ医師が10回失敗して腕があざだらけになっていた。もっと早く他の人に変わってほしかった。 (未記入・未記入・東10F)	つらい思いをさせてしまい申し訳ありません。うまくいかない場合は、早めに他者を呼ぶように指導を徹底してまいります。 (病棟)
15	部屋の床がきたない 掃除してないみたいトイレも。TVの後もほこりだらけ。毎日掃除はしないのでしょうか。 (未記入・女性・西5F)	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。毎日清掃はしていますが、丁寧な清掃を心掛けるよう清掃会社に業務指導いたします。 (病院運営課)
16	シャワー室におフロマットがあるとありがたいです。 (76歳・未記入・未記入)	貴重なご意見ありがとうございます。シャワー室のマットにつきましては、感染管理上しておりません。何かご不便のないよう検討してまいります。 (看護部)
17	シャワー室(ナース室前)に時計を置いて頂ければありがたいです。 (未記入・未記入・未記入)	ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありません。時計のない場所を確認し、設置させていただきます。 (看護部)
18	ロック式のカサ立ての半分ほどが空の状態です。定期的にかかっています。定期的にかかっているものは解除していただくとありがたいです。 (60歳・女性・消化器)	貴重なご意見ありがとうございます。確認するよういたします。 (病院運営課)
19	・面会室(談話室)は無いのでしょうか？ ・4人部屋でしたが、面会者の声がひびき、静養できませんでした。 ・動けない人以外は、外で(別の場所)会話して欲しいと思いました。 (71歳・女性・消化器)	貴重なご意見ありがとうございます。患者さんに寄り添った環境づくりに務めてまいります。 (病院運営課)
20	1.食堂のヘルシーランチが食べたいです。毎日来てた頃からすこしで10年で～す。 2.10代から来ているので内視鏡は緑ヶ丘病院で受けられそうです。CTは内視鏡の次で。 3.ここまで生き延びてよかったのか悪かったのか病院以外に行きたいです。 (未記入・女性・外科B)	(紹介のみ)
21	入退院支援センターを初めて利用しました。入院⇒手術⇒退院の流れに沿っていいいに説明いただきとても助かりました。先生・看護師さんに別々に聞いていることも、再度確認することが出来て助かります。是非普及させていただきたいです。 (62歳・男性・下部消化管)	(紹介のみ)

(患者さんからのご意見 令和6年6月分)

No	意 見	対 応 策
22	<p>この先 生涯をともにする病気に気が滅入る日々、入院してすばらしい先生方、明るく親切な看護師さん、薬剤師さんのプロフェッショナルな姿をみて、勇気をいただき、また頑張ろうと思えました。お食事もおいしかったです。ありがとうございました。</p> <p>(51歳・女性・東10F)</p>	(紹介のみ)
23	<p>三宅Dr.、今氏Dr.、今野Dr.をはじめ産科の看護師さん、助産師さん、スタッフみなさんのおかげで、また家族と一緒に生活することができます。本当に嬉しいです！入院中もお忙しい中、細やかな対応とお声がけ、ありがとうございました。この病院で治療して頂けて、本当に良かったです。ありがとうございました。</p> <p>(34歳・女性・東4F)</p>	(紹介のみ)
24	<p>東病棟9階の先生・ナースのみなさまへ ・とても皆様には母が優しくしていただき有難うございました。本人とても感謝しておりました。ガンが見つかり、食事も取れず不安で入院とても言葉に出来ない感覚で本人もいたと思います。こまめに声をかけていただき、認知症の心配をしておりましたが・・・有難うございました。自宅で本人には頑張ってもらつつもりです。これからも皆様お身体に気を付けて特にナースの皆様の笑顔に助けられました。本当に有難うございました。</p> <p>(未記入・女性・東9F)</p>	(紹介のみ)
25	<p>廻りの方が1~2Hのオベで翌日から結構元気な中、当方 Dr.自ら「大手術」との、13H半オベだった為とくに3日目迄 ほぼ、隣で拘束されているおじいちゃん達と変わらぬしんどさでした。そうゆう時だからこそプロの管理にプラス1ミリだけでも温かさを添えて下さったナースの方々には感謝でいっぱいです。すべてお名前覚えられなくてごめんなさい。 スタッフの皆様のデオドラントについて フレグランスはおるか、制汗スプレーや、柔軟仕上げetcの香りも「一切」して来なかったのに気付いた。こんなトコロにまで徹底して下さいありがとうございました。</p> <p>(未記入・女性・東8F)</p>	(紹介のみ)