

(患者意見対応 4月分)

No	意見	対応策
1	術後の回復が遅く、度々ご迷惑をおかけしましたが、流石はプロ少しも顔に出さずにとても親身になって接して下さいました。ありがとうございます。 病室は快適でしたが、私は開腹手術でしたので、荷物の出し入れの際、収納スツールが低くて痛かったです。面会時に座れて便利だと思うのですが、最終日の夕食のカレーうどんのスパイシーさには驚きましたがお食事も美味しかったです。ごちそうさまでした。 研修中の方も多いと思うので、仕方ないのは承知していますが、「先生と相談(確認)して来ます」から回答までの時間が長く不安になることがしばしばありました。遅くなるのであれば”午後”とか”明朝”とか回答できそうな目安をお伝え頂けると嬉しいです。また退院前夜はとでもナーバスになっているので(退院が延びないか)、例えば微熱とか、咳とか、膀胱炎のような症状とか、あっても薬をもらえば、退院可と伝えて頂けると安眠できると思います。 (45歳・女性・東4階)	このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。また、対応においてご不安やご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。 収納スツールにつきまして、ご不便をおかけしております。患者さんが使いやすい収納の導入を検討させていただきます。 「先生と相談してきます」などの案内に対し、その後の回答が遅れたり、明確な目安をお伝えできなかったことは、不安につながるものであり、私たちとしても重く受け止めております。今後は、診察や相談内容の見通しについて、できる限り「午後には結果をお伝えします」や「〇時ごろまでには、お知らせいたします」など目安をご案内するように努めてまいります。また退院前夜の体調の変化についても、医療スタッフ間で情報共有を徹底し、必要に応じて医師への確認や患者様への説明を迅速に行うよう改善いたします。 今後も患者様が安心して療養いただける環境づくりに取り組んでまいりますので、何かお気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせください。 (看護部)
2	フレンドリーな看護師さんが多く安心して入院生活を過ごすことができました。特に看護師の〇〇さんは私のメンタルケアもしてくださるので、とても信頼しています。ただ前回の入院時と同様に研修医の採血やルートの穿刺技術が他の病院の医師よりレベルが低くて、毎回ガツカリしますし何度も刺されます、〇〇医師は対応が冷たく、圧が強い人なので怖かったです。研修医はもっと患者さんの心によりそえる人間になってほしいです。 (未記入・女性・東11階)	この度は入院生活においてご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 研修医の対応について、ご期待に添えずご不快な思いをさせてしまったことを深くお詫び申し上げます。 研修医の技術向上と、より患者様の気持ちに寄り添った対応を徹底するよう、指導に努めてまいります。
3	先生方、看護師さんには本当にお世話になりました。いつもいねいな対応で、感謝しかありません。 …以下…同部屋だった人々… 同室なので最低限のマナーは守ってほしかったです。特にお年寄り携帯をマナーモードにする事を知らない人ばかりでした。そして大音量でした。通話もベッドから…酷い人は起床時間前から家に電話していました。初日に説明して欲しいです。テレビもイヤフォン無しで見ている人もいました。真夜中(2:00~4:00頃)、早朝のテレビの光で寝られない事も、動けないほどの方ならまだよいですが…男性に近いのも苦痛でした。お爺さん二度も間違えて部屋に入りカーテンまで開けられました。…身体が辛い上に精神的にも辛かったです。 (59歳・女性・東11階)	この度は、入院環境に関してご不快な思いをさせたこと、お詫び申し上げます。特に同室の方の生活音や照明などにより、身体的にも、精神的にもご負担をおかけしたことを重く受け止めております。 当院では、入院時にマナーや配慮について説明しておりますが、今後はより分かりやすく、必要な際は都度お声がけを行うなど対応を強化してまいります。また、早朝・深夜の照明や音に関しても、スタッフが定期的に確認し、必要に応じて調整・配慮できるように努めてまいります。いただいた意見をスタッフ間で共有し、今後の病室の環境改善にいかしてまいります。
4	W5130のトイレのおしりを洗う水はなぜ冷水なのでしょう。温水にして頂きたいです。 (88歳・女性・未記入)	温水が出るように設定を行いました。ご不快な思いをさせて申し訳ございません。 トイレのウォシュレットは便座の横にあるパネルから手動で温度調節を行うことができます。 もし温度調節が出来ないようでしたら、フロアのスタッフにご連絡ください。
5	事務に関する改善の要望です。精神科と耳鼻科に通院中。耳鼻科に受診した時の処方せんの公費負担番号が精神科の自立支援医療で出てしまう。担当医に話すと「事務で治してもらおうよ」と言われ、事務にいうと「医師が選択するものなので医師に直してもらおうよに」と言われる。患者が間に立って外来と事務を行ったり来たりしなくてはならなかった。病院のシステムのことを、事務から医師にきちんと教育してほしい。 (54歳・男性・耳鼻科・精神科)	この度は、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。 医師と事務方との確認・連絡の連携をより図るよう努めて参ります。
6	看護師の方、いつも患者の事を親切に向き合い感謝しています。ありがとうございます。他院との違いは、はっきりとしています。患者に向き合う姿勢が何とも言い難くありがたいですね。 (84歳・男性・東10階)	(紹介のみ)
7	防衛医科大学校病院 主治医始め他の先生方、本当にお世話になりました。又看護師さん、そして他のスタッフの皆さん、有難う御座います。これからも国の為、国民の為職務についてください。栄養士さん食事美味しかった。私も食事治療方法で頑張っています。有難う御座います。 (80歳・男性・東11階)	(紹介のみ)
8	この度の手術・入院では、先生方・看護師さん皆様に大変お世話になりました。まだまだ厳しい医療の現場で患者さんひとりひとりによりそっていただいていることを実感しました。若く元気な先生方やベテランさんから新人さんの幅広い看護師さんの存在は安心感がありました。皆様にフレンドリーに接して頂き、感謝にたえません。温かい状態で提供される食事が常食に移行するとき益々あたりまえの日常に感謝しました。医療現場の労働環境がより改善され、皆様のご負担が軽減されますように… 地域のhigh qualityの大学病院に感謝！ Thanks again (71歳・女性・東4階)	(紹介のみ)
9	すべて徹底されています。ほぼパーフェクトこの病院でお世話になり本当に気持ちよく過ごす事が出来ました。感謝ありがとうございました。 (76歳・女性・東11階)	(紹介のみ)
10	今年の1月末に、入院しました。目覚めた時は、ICUで、自分には倒れた後の記憶が無く、自分がなぜ入院している状況を受け入れられず、「これは嘘なのではないか？」と、何をしても涙がでて、涙が止まらない毎日でした。そんなときに、辛抱強く励ましてくれ、私の話に耳を傾けてくれたICUの看護師さん達を始め、PTさん、私の命を救おうと、ここの病院で対応して下さった先生方、一般病棟で、毎日声をかけてくれた、掃除のおじさん、看護助手の方々、私が、病棟で自主的な歩行練習をしている時も、あまりに、不安定な状況の時は、職員の方々が声をかけてくれました。皆さんにお礼が伝えたくて、書かせていただきました。「来月から、少しずつ、職場に復帰することになりました。皆様のおかげで、自分の家族や友人と、また会えることができました。私を救ってくれて、本当にありがとうございました。」 (54歳・女性・脳神経外科)	(紹介のみ)