

患者様からのご意見に対する回答

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
3月13日			入院中の友人の為に申します。1. 入院直後電話があったので急遽水とタオルをもって翌朝見舞いがてら様子を見に来ました。面談時間じゃない10:30頃だったので入室などはできませんでした。手帳を申して荷物だけ届けてもらってくださいとお願いしたけどお断りでした。思いやりがありませんでした。上の管理力の為下の人も戸惑っています。2. 入院中の友人は足が弱く一人では歩けません。病室内のトイレへ行くのに介助をお願いしたところ、人手がいなくていけないオムツをしているんだからオムツでおしっこしてくださいのこと。思いやりもない。人手がない！とか怒っていかれても困る。市の最高の病院として責任をもって下さい。思いやりのなさい恥ずかしい思いをしました。改善してください！	ご意見ありがとうございます。 まず面会につきましては、原則面会時間が決まっております。説明が不十分であったと思いますので、お詫び申し上げます。面会時間以外の対応につきましても、ご都合に合わせた対応を心がけてまいります。 またトイレの介助につきましては、患者さんの状態に応じた看護が出来るように看護部内で共有させていただき、思いやりを持った看護に努めてまいります。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。
4月23日	男性	76歳	採血（点滴）について 注射の技術がおソマツ！自分の場合血管が探しにくい様で仕方がないとは思いますが、旨い人は難なくこなせる。スキルアップに励んでほしい。又、血管で探しにくい患者にはそれなりの人員の配置を考えてほしい。逆にこれではスキルアップにつながらないということであればそれなりの補助をつけるなど考えてほしい。出来なければ痛いと分かていながら足からの注射に行きたがる。たまったものではない。明日採血（点滴）ですといわれるとユウウツになる。何とか改善をお願いします。半面よしざとくん非常にうまい。助かりました。感謝します。うちだくんにも然りです。	ご意見ありがとうございます。 このたびは、スタッフの対応でご不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。 今後さらに看護技術の向上に努めるとともに、患者さんに寄り添った対応を心がけてまいります。 このたびは、本当に申し訳ありませんでした。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
4月29日	男性	53歳	職員の方はとても良く対応して頂いている！ただ、外国人との同室で疲れた。 ・朝からスマホで音を出して音楽や動画を観ている。 ・面会にいらした方も同様に病室での会話のボリュームが大きい。 ・消灯しても電話を話している。 ・注意をしてもあまり変わらなかった。少し看護師さんも注意をして頂きたい。以上を踏まえてこちらで入院した際は同室はやめていただきたい。 是非桑名市民に愛される病院になって頂きたく書きました。職員様、病院関係者様いつもありがとうございます。	ご意見ありがとうございます。 ご指摘の件につきましては、看護部全体で共有させていただきます。 全ての患者さんの入院生活が苦痛なく過ごせるよう、必要に応じて対応をさせていただきます。 このたびは、私たちの行動を振り返る機会をいただき、ありがとうございました。
5月21日	女性		職員の皆様はとても優しく大変助かっています。大部屋で他の人が大便をおむつにした場合、臭いが部屋全体に広がり辛い。脱臭機や空気清浄機は置けないのか。個室は選択しなかった。自分の責任かもしれないが、部屋のベッドでゆっくり休めず外に出ないといけなくなる。この空間で食事をするのも非常にストレス。臭いに対して対策をとってほしい。配慮して談話室へ食事を運んでくださった看護師さんありがとうございます。	ご意見ありがとうございます。 病室内の環境を整えるよう努めておりますが、タイミングによっては、今回のようにご不快な思いをさせてしまうと思います。 特に食事時間と重なるようなときには、配慮をするように看護部全体で共有させていただきます。 機械の設置につきましては、今後検討させていただきます。 このたびは、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
6月9日	女性	7 1 歳	不安だらけで 6 S病棟に入院してきました。でも私の不安はすぐに解消されました。というのも看護師長さん、看護師さん、事務の方がとてもやさしく対応してくださりました。悩み事もすぐに対処して頂きました(主治医への確認も完璧でした)この病棟は小児科と婦人科病棟ですが、皆さんオールマイティですごい方達ばかりです。このような皆さんにみて頂けて本当に感謝しております。皆さんの笑顔が私の癒しでした。本当に長い間お世話になりましたありがとうございます。	ご意見ありがとうございます。 今回の入院で不安なことや分からないことが少しでも解決し、安心して療養していただくことができ、私たちも安堵しました。 これからも患者さんに寄り添う医療・看護に努めてまいります。 このような職員の励みになるお言葉をいただき、ありがとうございました。
6月9日	女性	7 1 歳	放射線治療と言っても漠然として不安だらけでした。まして 1 階で別世界の域でした。でもスタッフの皆さんがとにかく寄り添ってくださり不安を解消して頂きました。放射線治療では下痢が副作用として出やすいですが、便秘や下痢をした時も分かりやすく説明して頂きました。膀胱におみずを溜めてからの放射線治療ですが尿意がない時は時間を延長して頂いてご無理をお掛けしました。そんな時でもいつも大丈夫と言ってくださりありがたかったです。私が頑張れたのはとにかく放射線のスタッフの方がどなたもやさしく対応して頂いたお陰です。本当に感謝しております。長い間お世話になりました。	ご意見ありがとうございます。 放射線治療を受けて頂く際、不安なことが多かったことと思います。 私たち病院職員は、その不安が少しでも取り除けるように努力しております。 今後も多くの患者さんとかかわる際、不安が減るよう関わっていきたいと思います。 このたびは職員が励みになるお言葉をいただき、ありがとうございました。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
	女性		お世話になります。看護師の皆様には特にお世話になってます。動けない介護のいる親に負傷しているのを発見、どうして？と疑問に思いました。聞いてみましたが答えてくれなかったので少し不安な気持ちです。	ご意見ありがとうございます。 入院中はご家族も不安があると思います、今回のことを振り返り、ご家族の不安なお気持ちに寄り添い、患者さんやご家族の不安が少なくなるように努めてまいります。 今回私たちの行動を振り返るご意見をいただき、ありがとうございました。
5月31日	男性	5 7 歳	駐車料金が高すぎます。患者の家族の為に料金の値下げをお願いします。	5/1より、土日祝日に限りP2～P4駐車場の駐車料金を最大料金400～500円としました。土日祝日に限りますが面会の際はそちらの駐車場を利用させていただきますようお願いいたします。