

## 皆様からのご意見にお答えします。(令和5年10月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	<p>9月に肺炎・心不全で母が入院しておりました。入院では本当にお世話になりました。ありがとうございました。</p> <p>難病で服用している薬の影響で緑内障になりやすく、眼圧を下げる目薬を入院時にも循環器の先生が処方してくれていたようですが、入院して10日目に母に聞いたところ一度もさしていないとのことでした。看護師に電話で確認した際、「冷蔵庫に封が開いた状態でありました。今日からさすようにします。」とのことでした。謝罪もなく、説明に納得がいかず翌日、担当看護師に、なぜ薬は病院管理なのに目薬は本人まかせなのか確認したところ「年齢の割にしっかりしているから」とのことでした。入院時に認知症グレーゾーンの旨は記載しているので目薬も促しなどで管理されていると思っていました。家では家族で毎日失明しないように見守っている旨を伝えたら状況を理解し謝罪をいただけました。</p> <p>その後10日間も目薬をしなくて大丈夫なのか質問をしたら「もう済んだことなので」と冷たく言われ、「次の眼科外来でご自身で確認してください」と言われ、ビックリして言葉を失いました。今後の再発防止を検討して下さい。</p>	<p>この度は看護師の対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。また、入院中の点眼薬の管理について適切な管理が行えておらず、ご心配をおかけし重ねてお詫び申し上げます。患者様やご家族様からお伝えいただいた情報を確実に看護師間で共有し、患者様の状態に合わせて適切に管理していくよう指導を行いました。今後はこのようなことがないように、対応を徹底してまいります。</p>	看護部	意見
2	<p>夫が前立腺がんの再発でショック受けています。看護師さんやさしく聞き出すように話して頂けるとありがたいです。</p>	<p>患者さんの気持ちに寄り添い対応してまいります。</p>	看護部	意見
3	<p>月に一度血液内科を受診しています。仕事の都合もあり朝一番9時半に予約をしていますが、一度も9時半に呼ばれたことがありません。診察室に先生はおらず、誰も呼ばれないまま10時を過ぎます。血液検査をするために8時には来院し、一番に受付をしているのに呼ばれたのは10時15分です。隣の同じ科の先生は9時半には最初の患者さんが呼ばれます。毎月これだけ遅れているのに「お待たせしてすみません」の一言もありません。確認したところ、入院患者さんを診察しているとのこと、毎回9時半に開始できないのであればシフトの組み方に問題があると思います。病院として改善を求めます。</p>	<p>この度はお待たせをいたしまして申し訳ございませんでした。いただいたご意見を科内で共有し、予定の時間に診察が始められるよう患者様に寄り添う診療を今後も担当医およびスタッフの教育に努めて参りますが、外来中でも救急患者様の対応や、院内の他診療科からのコンサルテーションにも同時に対応しているため、お待たせしてしまうことがございます。その際は何卒ご理解・ご協力賜りますと幸いです。</p>	血液内科	意見
4	<p>薬渡し口の女性（年配）が質問しても「そちらで考えて下さい」と冷たい対応。</p>	<p>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。該当部署スタッフには、患者様対応など接遇には十分配慮するよう注意・指導いたしました。</p>	薬剤科	意見
5	<p>清掃員のバラの香水が臭い。やめて下さい。</p>	<p>この度は不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございません。接遇について改めて指導をいたしました。今後このようなことのないように、これまで以上に接遇の向上に努めてまいります。</p>	総務課	意見
6	<p>会計の一人の女性が威圧的で横柄。</p>	<p>この度はご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。該当部署のスタッフへは注意・指導を行うと共に、患者様に少しでも心地よく感じて頂けるよう、改めて接遇に力を入れて参ります。</p>	医サ課	意見

項目	ご意見	回答	照会先	種別
7	泌尿器科の永田先生、はっきりして安心感があり好感です。リウマチ科の坂内先生、説明がうまく落ち着いていて心より尊敬しています。 先日内視鏡検査で一泊入院しましたが、部屋も綺麗で看護師さん・先生への対応が良かったです。高齢者が多いせいか？教育が良いのか？スタッフの皆様もやさしくて良いです。待合室で癒しの穏やかなBGMを流して頂けると精神的にも良いのではないのでしょうか。	この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。当該部署にも共有させていただきました。 いただいたお言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指してスタッフ一同努めてまいります。	泌尿器科 膠原病・リウマチ科	感謝
8	緩和ケア病棟の皆様へ 生前祖母は私たちに皆様の事を笑顔で沢山話してくれていました。コロナ禍にもかかわらず色々対応していただき、棺に入れる花を看護師さんと一緒に集めた事や、最期の顔が私の知っている祖母だったことが私の中の一番の幸せです。親族一同感謝してもしきれません。祖母が最期に入院したのがここで良かったです。本当にお世話になりました。		緩和ケア内科	感謝
9	救急外来でお世話になったものです。 患者の付き添いで行ったのに私が具合が悪くなり、看護師の皆さんや先生方にはご迷惑をおかけしました。 丁寧に診ていただきありがとうございました。 今日は体調が回復しました。 ありがとうございました。		救急外来	感謝
10	亡主人に丁寧なご芳志を賜り深くお礼申し上げます。又感謝状を頂きやさしい心の広い主人だったので役に立ってくれる事を喜んでいると思います。 11月19日、四十九日の法要も無事に終わり家族一同ようやく落ち着きを取り戻したところです。 入院中はいろいろ手を尽くして頂きましたが十分なお礼を申し上げる余裕もなく大変失礼致しました。 本来ならお目にかかりお礼を申し上げるところですが書中をもちまして御礼申し上げます。 今後共血液科の小林先生、看護師の皆様のご健康、ご活躍を心から祈っております。誠に有り難うございました。		血液内科	感謝



皆様からお寄せいただきましたご意見は、病院サービスや運営改善のための貴重な資料とさせていただきます。

#### ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

投書件数 (内訳)	意見・要望	10件
	感謝	6件
		4件