

患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。

皆様から寄せられたご意見・ご要望は、真摯に受け止めてまいりたいと存じます。

この度、いただいたご意見・ご要望に対する回答は、下記のとおりです。

なお、過去にいただいたご意見と回答については、当院ホームページにてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
4月7日	大変な病気を治してくれて有難うございます。 病気は落ち込んでいては治りにくいものです。集合所にストレッチの道具(歩行器)自転車漕ぎ等があれば体力も持続でき、将棋・囲碁・マンガ本があればボケ防止に良好と信じて要望いたします。ご検討ください！はびきの医療センターのスタッフ一同の皆様には、生きる勇気を下さり、感謝しております。各々体に気を配り、頑張ってください。	スタッフに対するあたたかいお言葉、ありがとうございます。 ご希望の物品や道具はご不便をおかけして申しわけありませんが、感染予防、危険防止の面で設置できておりません。患者さんには、少しでも入院生活が窮屈なものにならないよう検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。 (4月16日 回答)
4月8日	スポーツ紙があれば、患者同士で楽しい話もできます。土・日曜日もほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。 いちよう病棟の患者さんは自由に買い物などできないことから、平日に一紙(社)新聞を契約しております。 スポーツ紙はご希望であれば病棟のスタッフが代理で購入致しますが、土日はスタッフの人数が少なく、買い物のご依頼は難しい状況です。 ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご希望の際はお声かけください。 (4月17日 回答)

4月14日	この度はお世話になり感謝しております。医師、看護師、担当医様方の説明がはっきりとしており安心しました。新しい病院で、周辺の環境も良く、落ち着いて治療に専念できました。 ①看護師からの「1～10」の痛みの表現に戸惑いました。どんな風に痛いのか考えながら答えていました。我慢できる痛みは「0～2」位でしょうか。 ②朝食が遅い。午前8時はもう活動している時間です。せめて午前6:30～7:00かと。 ③衛生面ですが、床や便座等に水滴・毛髪等目立っていました。個人のモラルで美しくできれば良いですが。 〇〇看護師さんの明るさに元気をもらいました。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ①痛みの強さを評価するために、0は「痛みなし」、10は「最大の痛み」として、「0～10で表すとどれくらいですか？」とお聞きしています。数値ではなく、顔の表情で痛みの程度を表す指標もあるので、そちらの方も提示させていただこうと思います。 ②朝食の提供時間につきましては、食事時間の変更をする場合、院内の多くの業務に関わってまいります。他部署とも改めて協議します。 ③毎朝清掃業者が入っていますが、患者さん達が24時間過ごされる病棟ですので、不衛生にならないよう病棟スタッフも注意してまいります。 (4月18日 回答)
4月14日	大きな手術でとても不安だったのですが、先生方はもちろん、OP室・病棟・ICUの看護師さん皆様がすごく優しく、寄り添ってくださりすごく安心できたし、心の支えになりました。いつも笑顔で元気に声を掛けて頂けたこと、術後ですごく身体が痛い時に気持ちに寄り添いケアして頂けたこと、本当に嬉しく思っています。今後治療が必要で入院となっても安心して過ごせるとしております。本当にありがとうございました。皆様のおかげで心がとても元気になりました。	大変こころ温まるご意見をいただき、ありがとうございます。スタッフの励みになります。これからも患者さんに寄り添った看護が提供できるよう、努力してまいります。 (4月14日 回答)
4月15日	各診察や会計など名前ではなく番号で呼ぶようになっている、診察が終わった後、看護師が予約票を持ってくる時に名前を大きな声で呼ばれるのが嫌です。待合室に知っている人がいる時など、診察に来ていることを知られてしまうのが嫌です。個人情報などを大きな声で呼ばないように、番号で徹底してほしいです。	この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。今後検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。 (4月23日 回答)

4月18日	支払いの番号が呼ばれたら自動支払いでと言われたから、ずっと待ちました。どんどん後の人が呼ばれるからおかしいと思い、訊いたら、個別に呼ばれるのとは違うとのこと。最初からそういう説明をするべきです。無駄に何十分も時間を潰しました。 あと、院内で遊んでいる子どもは危ないし危険なのでどうにかしてほしいです。	この度は、説明が不十分で申し訳ございません。4番窓口でお支払いの番号をお渡しする時には、「モニターで番号を確認のうえお支払い」をお願いしています。個別に番号をお呼びしておりませんので、ご了承ください。複数の番号の患者さんの会計ができあがった際は、『〇番の方までお支払いができます』との表示になります。また、連続した番号以外の患者さんの番号は個別表示されます。呼び出しにつきましては、モニターから案内のアナウンスをしており、支払窓口からも、適宜案内のアナウンスをしています。 また、他の患者さんへの危険行動や迷惑行為を見つけられた場合はお近くのスタッフにお声がけください。ご理解、ご協力をよろしくお願い致します。 (4月24日 回答)
4月24日	〇〇先生様。今年1月上旬に先生にお会いできた事をまず感謝します。こんなに早く対応していただき感謝致します。先生は天が与えた神の手を持ったお方と感じます。広く世の中に人々の為に役立てて下さい。 処置室では、〇〇さんに大変お世話になりました。こんなわがままな患者に対して非常に細やかな対応ありがとうございました。今後のご活躍を祈ってます。今後とも、患者さんの不安な思いを少しでも和らげるようお願いします。今後ともご指導よろしくお願いします。	感謝のお言葉をいただきありがとうございます。 医療従事者の関わりにより、安全に手術を終えることができ、私達スタッフも嬉しく思っています。 これからも引き続き、安心安全な手術を受けて頂けるようにチームで力を合わせて邁進してまいります。 (4月24日 回答)

4月24日	〇〇看護師長様。2月に入院時は、感じたことをうるさく言っ てしまいましたが、今回4月に入院時は、麻酔から目が覚めると看 護師長が見守って下さりびっくりしました。それから何回も声を掛 けて頂き感謝しています。病室に帰ってきて、2月の時と看護師 さんの対応がものすごく変わったのでびっくりしました。この短期 間でよくここまで対応が変えられたものだと思います。一番す ごいのはペアの組み合わせです。患者に対する 対応や先輩後 輩の信頼関係に感動します。なかでも、私の担当である〇〇さ んと〇〇さんのペアには頭が下がります。良いペアだなと感じ感 激しました。看護師長、このままこの姿勢でご指導して下さい。1 患者として私もできる限りの協力をさせていただきます。大阪はびき の医療センターとはこんなに良い病院であることを私なりに伝え たいと思います。	感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。 これからもスタッフ一同、患者さんに喜んでいただけるよう精一杯 努力してまいります。 (4月24日 回答)
--------------	---	--