

# 令和6年10月分 ご意見一覧

## <職員の接遇>

	ご意見	回答
1	採血の結果をみんなの前で話してほしくないです。結果表を渡してくれれば分かります。病室の中で色々と嫌なこともあり、聞いてほしくないこともあるので、先生なら仕方ないですが、看護師さんの中には大声で話をする人も中にいます。よろしく願いいたします。	この度は、職員の対応によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。検査結果を伝える際は、患者さん一人一人の状態に応じて、他の人に聞かれないような環境を工夫し、プライバシーが守られるように十分配慮していきます。貴重なご意見をありがとうございました。
2	電話や面会后ナースステーションで看護師に口頭で面会予約をしても、面会時に「予約されていません。どこで予約していますか？」とこちらが悪いように言われることがあり、結局ナースステーション側の伝達ミスだったのに、謝りもしない看護師がいます。休日についても、防災センターの方も「面会予約の情報がナースステーションから伝達されないことが多くて困る」と言っていたので、本当にどうにかしてほしいです。早急に改善対応してください。	この度は職員の対応によりご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。面会に関する伝達ミスを防止し、ご家族が予約時間にスムーズに面会できるよう、いただいたご意見を職員と共有し、面会予約ルールを再周知いたします。また、防災センターの職員からも情報収集し、現状を確認後、関係部署へ指導いたします。そして患者様とご家族が安心して療養生活を送れるよう、職員一同で取り組んでまいります。

## <施設・設備>

	ご意見	回答
1	是非、食堂の復活を望みます。患者・家族のために、そばやラーメンが食べられる、コーヒーが飲める、食堂・カフェの復活を待望します。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。当院食堂は令和3年4月より運営を休止しており、再開の目途は立っておりません。ご不便をおかけいたしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。なお、当院1階にはカフェがございますので、ご利用いただけますと幸いです。

## <その他>

	ご意見	回答
1	お願いがありまして要望いたします。 眼科の予約受付窓口の説明が難しく、自分には分かりませんでした。そこで、話の内容が理解できないときに提示する三色カードを予約受付カウンターに設置していただけませんか。これがあると話の内容が分かりにくいときや、速く理解できないときにカードを提示して、その意思を伝えることがしやすいです。	本件については担当職員に情報提供を行い、今後も分かりやすい説明に努めてまいります。三色カードの設置については今後の参考とさせていただきますが、説明の中で分からないことがあった際は、遠慮せずにお申し出くださいますようお願いいたします。

2	<p>この度、おかげさまでがんは寛解しましたが、両足のむくみがひどく主治医に相談したところ、リンパ浮腫治療のマッサージの資格を取った看護師さんにリンパマッサージをしていただきました。むくんでパンパンだった足が、びっくりするほど柔らかくなり、足指も固まっていたのが動くようになりました。</p> <p>他院のリンパ浮腫外来は数がとても少なく、むくんだ足で通院するのはとても大変です。できれば、市立札幌病院内にリンパ浮腫外来をつくっていただき、がんの治療からリンパ浮腫のケアまでワンストップで一貫して対応していただけたらとてもうれしいです。優秀な看護師さんたちがいらっしゃるので、ぜひお願いします。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。現在、リンパ浮腫外来を安全・安定的に運営するためには、人員の確保や環境等困難な状況にあります。いただいたご意見は、今後の参考にさせていただきます。</p>
---	---	--

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>いつも優しい皆内先生、中央処置室のヤマシタさん、コンノさん、ありがとうございます。</p>	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。</p>
2	<p>5月末からの入退院治療を終え、通院治療となりました。これまでの間、主治医の皆内医師、5階西病棟の阿部看護師長をはじめ、関係の医療スタッフの皆々様に心より感謝をしております。おかげさまで、副作用の苦痛もなく退院できました。特に、皆内医師の辛口コメント所見（病気に向き合う心構えと勇気を与えてくれた）や毎日検温の際に励ましの言葉をかけていただきました各看護師の皆様の親身でパーフェクトな対応には、「さすが5階西病棟のチーム力」との思いを強くいたしました。阿部看護師長の指導力、統率力ですね。今後とも市立札幌病院の皆々様にご活躍されますことを願っております。本当にありがとうございました。</p>	

3	<p>人生初めての入院で、今回5階西病棟でお世話になりました。主治医の先生、看護師さんたちの連携の取れた対応や親切心に感動しました。本当に感謝とリスペクトしかありません。ありがとうございました。</p>	
4	<p>諸先生、看護師さん方、いつもありがとうございます。皆様の大変なお仕事を見て、頭が下がります。ベテラン揃いの5階西病棟に入れて、とてもラッキーと思いました。また、笠原先生に出会えて良かったと思いました。</p>	
5	<p>7階東病棟に入院しました。8年ぶりの入院で、とても不安が強かったのですが、明るく優しく時には厳しく、看護師さんたちに安心してよりかかることができ、退院時には別れがちょっと寂しくなりました。大変お世話になり、ありがとうございました。</p>	

※ ご意見は要約させていただく場合がございます。また、個人の特定につながらないように一部表現を変更させていただく場合がございます。