

令和7年1月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	<p>〇〇病棟に入院していました。事務の方、知らないふりをするのはやめてください。何のためのガラス張りですか。</p> <p>そして看護師は患者・人を選ぶのでしょうか。ナースコールを鳴らしてもすぐに来てくれません。鳴らしてから20分以上経っても来ない方もいました。同じ病室の方も待ちきれず、自ら呼びに行っている年配の方もいてかわいそうでした。私の時もそうですが、体調が悪いからナースコールをしているので、すぐに来てくれないのは意味がないかと……。もっと患者に寄り添った対応を願います。</p>	<p>この度は不安な思いにさせてしまい、申し訳ございませんでした。患者さんが安心して入院生活を送ることができるように、いただいたご意見を病棟職員に伝え、ナースコールへの速やかな対応や患者さんやご家族の心情に寄り添った対応を行うように指導いたしました。</p>
2	<p>こちらでは〇〇様でなく、〇〇さん呼びなのです。今どき驚きました。</p> <p>会計一般の連携も悪いです。あっちの窓口に行ってください、こっちでした・・・とそれぞれ言うことが違うので。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。院内において統一した呼称は定めておりません。また、会計時の対応について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。担当職員と情報を共有し、統一した対応を心がけてまいります。</p>

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	<p>お手洗いの個室に、緑のクリアファイルを一時的に差し込めるポケットのようなものを壁かドアに付けてほしい。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。関係部署でクリアファイル置き場の設置について検討しましたが、感染管理の面やスペースの関係上障害物となることから、現時点では設置は難しいと考えております。ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。</p>
2	<p>病院左右の障害者駐車場について、やめるべき。等しく100円を払わせるべき。障害者は他の施策で十分に手当てされている。下す・乗せるのスペースだけで良い。</p>	<p>この度はご意見をいただき、ありがとうございます。当院における身体障がい者用駐車スペースにつきましては、障がいをお持ちの患者様やご高齢等により歩行が困難な患者様ご自身が運転されてきた際にご利用いただける場所となっておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。なお、駐車料金につきましては、一般駐車場の利用の場合であっても、心身に障がいのある外来患者様や、70歳以上の外来患者様に対して、駐車場料金の免除を行っております。</p>

<その他>

	ご意見	回答
1	<p><入院：食事> お食事についての改善と要望です。 ・野菜全般、下処理が悪いのか筋があり食べられない。・お肉はゴムのように固く噛み切れない。・メニューの組み合わせも少ないので飽きる。・魚がパサパサで飲み込めず食べられたものでない。・パン食の際、ジャムもバターも付かないので付けるべき。・味付けは良いが単調で毎回同じ。 コスト面や患者さんも多く調理も大変だと思いますが、もう少し工夫や食材に力を入れていただきたいです。今の世の中、病院とは言え食事が大切だと思います。また入院中の唯一の楽しみは食事でもあり、病状によっては飲み込みや消化に良い食事を希望する中で今後改善をお願いしたいです。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。病棟担当栄養士が定期的にミールラウンドを実施し、栄養剤の調整などで直接お話をさせていただく機会があった中で、このようなご意見をお持ちであることをうかがい知ることができず、申し訳ありませんでした。 当院の献立は4週間のサイクルメニューとしており、入院が長期間に及ぶ患者様には入院中に同じメニューが出る場合がございます。また、ジャムとバターにつきましては、パンの種類によっては提供しない場合がございます。 いただいたご意見は給食調理業者と共有し、引き続き調理法やメニューについて検討してまいります。今後はご不明点やご意見等はお気軽に病棟担当栄養士にお声がけいただけますと幸いです。</p>
2	<p><その他> 母親は4階にいたときは明らかに元気でしたが、〇〇科に移動してから体調が悪化し、結局亡くなったと連絡が入りました。あたかもまだ生きているかのように。亡くなったら、そう言ってほしかったです。転院先を探していた矢先悔しいです。</p>	<p>この度は残念な結果となりご家族の心情をお察しいたします。入院中は、最大限の医療・看護を提供させていただきましたが、大変残念に思っております。お母様のご冥福をお祈りいたします。</p>
3	<p><入院：食事> 以前、3階東病棟に入院している子どもの付添人の食事を用意してほしいと投函し、検討していただけたという返事を受けましたが、その後検討してどのようになりましたか？ 今回も長期の入院になり、コンビニの食事が金銭面や健康面で負担になっています。ぜひ付添人の食事を用意してくださいませよう、お願いします。</p>	<p>小児病棟において長期にわたり付き添いをされるご家族にご負担をおかけしております。入院中のこどもへの家族等の付添食のあり方に関して、入院されたご家族の意見や他施設の情報を得ながら、当院での対応について検討を重ねています。前回の意見から時間がかかっており申し訳ありませんが、ご家族に寄り添った対応とすべく検討してまいります。</p>
4	<p><入院：療養環境> 翌日退院の患者には、なぜシーツ交換をしてくれないのですか。交換していた担当者に言うと、「どうしてもというなら」とすごく嫌な顔をされました。コストの問題ですか？</p>	<p>この度は職員の対応と説明不足によりご不快な思いをおかけし申し訳ありません。退院が翌日の患者様はシーツ交換を希望されない方が多く、実施していない経緯がありました。いただいたご意見を職員と共有し改善に努めます。丁寧な説明と対応ができるように指導してまいります。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>母は重度の肺炎で入院していた病院から、市立札幌病院に転院しました。救急の先生も、後日担当した先生も「危ない状態なので助からないと思う」と諦めている様子でした。しかし、5階東病棟の看護師さんたちの懸命な看護のおかげで母の命は救われました。本当にありがとうございました。</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。</p> <p>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>7階西病棟の師長さん、看護師の中川まゆさん、他にも数名とても良くしていただいた看護師さんがいます。心から感謝しております。こちらには母が入院しておりました。なかなか病状が良くなり、母も私たち家族も毎日不安で限界ギリギリでした。そんなとき、患者である母にはもちろん、私にまで寄り添ってくださり、気持ちが楽になりました。師長さん、色々と一緒に考えてくださりありがとうございました。中川まゆさん、患者さんに寄り添うすばらしい看護師さんだと思います。常に笑顔で声をかけてくださり、時には手を差し伸べ、母は何度もあなたに救われたと言っておりました。優しい心遣いをありがとうございました。</p>	
3	<p>切迫早産で他院からの紹介で緊急入院となり、9階東病棟にお世話になりました。長引く入院のストレスとメンタルケアで主治医の女屋先生はじめ助産師さんたちにはご迷惑をおかけしてすみませんでした。辛い時にも皆さんに話を聞いていただき、とても心強かったし励まされました。退院後、前医に戻る前に破水してしまい、結局出産までお世話になり、辛い陣痛に耐えられず助産師さんたちや女屋先生には幾度となく強く当たってしまい申し訳ない気持ちと、そんな状態でも常に優しく接していただき感謝しかありません。本当にご迷惑おかけして申し訳ありませんでした。人格が変わるほど泣き叫び、もう楽にしてほしいとさえ思いましたが、皆さんに励ましてもらいながら無事出産でき、市立札幌病院で産めて本当に良かったと感謝しています。</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。