

2024年度

10月患者ご意見・謝辞



まずは夜間外来で子どもを診察してくださり、そのまま入院させていただきありがとうございます。夜間に対応してくれた先生方はとても丁寧にかつ的確に子どもを見てくださりました。次の日の朝には、その先生お2人が様子を見に来てくださりほっとしました。夜勤の看護師さんも忙しいでしょうが丁寧で穏やかな方ばかり。夜も安心して過ごすことができました。

△個室でしたが、子どもと同じベットでの添い寝がつかったです。ソファベッドが欲しい。△初日に、オムツのすてる場所を指示され、その通りにしていたら看護師さんが走ってきて、「感染症なので、ここにはすてず、部屋のゴミ箱にすててください（入口の）！！」と言われました。初日に言われた通りにしていただけなんですけど.... そしてまた別日には「部屋のゴミ箱（入口）はスタッフ専用なのですてないでください」と言われました。とても困ります。私が悪いことをしたみたいで、不快になりました。

**職員に対する温かな言葉を頂きましたこと、感謝申し上げます。**

**スタッフが、オムツの捨て方が統一できていなく嫌な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。すぐに取り決めを作成しスタッフ間で共有させていただきました。**

**同じベッドでの添い寝が難しい場合は、貸しベッドのご用意もありますのでお声掛けください。**

〇〇医師に相談したくても、対応が冷たく言葉も冷たい。20時過ぎに電話がかかってきて、外来で伝えられた内容を再度説明された。健診の結果を見せようとする「先月見たから」と言われたが、先月の受診はなかった。他院の話をしていないのに、急に「他院へ紹介状を送っておいた」と言われたり、翌月に「他院ってどこですか」と聞くと「紹介状はとりに来るもの」と言われた。毎回、言っていることが違うし、信頼関係を築くことができない。医師の変更を希望します。

**この度は、診療に関するご意見をありがとうございます。  
医師の対応に大変ご不快な気持ちにさせてしまいましたこと、お詫びいたします。  
担当しました医師には、丁寧な診療を行うよう指導しましたことをご報告申し上げます。**

サルコペニア外来受診中です。栄養相談員の作成による2～3日分の「食品献立メニュー表」なら作成は可能と言われたのに「食品献立表メニュー」の未提出の件、お尋ねします。御病院では、約束事が実行されないのは常識の範囲なのでしょうか？御病院では、医療の行為後の料金の請求の可否は担当者の判断によるのでしょうか？。

**貴重なご意見をありがとうございました。栄養指導は患者の嗜好・食生活に寄り添った内容を提案させていただいておりますが、このたびは大変ご不快な思いをさせてしまったこととお詫び申し上げます。**

採血まったく痛くなく、マンモもいつもより痛くなく、今回の検査はとても安心でした。痛いのはやはり嫌ですからね。次回の検査も今日の技師さんにあたりまように（笑）

**この度はうれしいお言葉を頂きありがとうございました。  
今後も技術を磨き、丁寧な対応を心がけてまいります。**



### <6西病棟>

産科MFICUに3ヶ月以上入院させていただきました。最初は、命が助かるか、助からないか位の話をしていた頃から、何とか安心して産める時期まで管理・対応して頂きました。沢山の助産師さんたちに支えられ、励まされ、見守って頂きました。本当に忙しそうで、夜勤も長い中、手厚く面倒をみて下さった皆さん、本当にありがとうございました。〇〇師長には、精神面で大変助けられました。まだ20週のかかなり不安な頃、時間もない中、沢山話しを聞いてくれて他の人だと「人それぞれ」と言われていたことも自身のご経験からより具体的により丁寧に心をこめてお話しして下さいました。それまで苦しかった心も一気に晴れ模様。師長の臨機応変な対応に、そして沢山の愛のこもった言葉に全て救われ、入院を乗り越えることができました。師長の鏡だと思います。あんな状況だったのに、希望を本当にありがとうございました。〇〇先生は、大尊敬の主治医です。こんな先生に出会ったことがないです。いつも穏やかで丁寧に謙虚で私のくだらない質問にもきちんと答えてくださって、とても忙しい中でも、優しく、時間をかけてご自身の経験も含めてお話しして下さい、本当に信頼できました。医者として、人として、こんなお医者さんだったら、皆、安心出来るだろうなと思います。先生の体も大事にしてもらい、沢山の人を救ってほしいです。

**今回は、医療従事者に対する温かいお気持ちを頂き大変感謝申し上げます。  
患者様からのお褒めの言葉は何よりもうれしい贈り物です。本当にありがとうございました。**

今回、久々の入院でしたが、多くの看護師さんが優しく丁寧に看護して下さい、また前回入院した時よりも病院の食事が美味しくなっており、栄養面やカロリーを計算、管理された食事で快適な入院生活を送ることが出来ました。ただ1つだけ意見を出させてもらおうと、入院中、外来や入院する中で必要な物を買うに行く際、下から戻って来た際に薄水色の看護服を着用し杖をつかれた方の対応が悪く、寝間着姿だし、面会票もあるのではないのに手首を掴むような勢いで、「リストバンド見せて下さい」と言われ、他の看護師さんは皆、戻ってくると笑顔で「おかえりなさい」と迎えてくれるのに、その方一人だけが当たりが強くて少しだけ不快に感じました。見たら入院患者さんか面会者か分かると思うのですが。今回、入院中に色々とお世話になったということもあり、この様な意見を出すのはどうなんだろうかと思いましたが、私のように感じられている患者さんもいるだろうと思い、この様な意見を出させてもらいました。初めての個室だったこともあり、空調だったり、シャワーやお手洗いが他の患者さんを気にすることなく自由に使えると不自由なく、快適でした。またいつか持病の関係で入院するか分かりませんが、またお世話になるであろう際は、よろしくお願いします。

**この度は、入院環境や食事に対してお褒めの言葉を頂きましたこと、深く感謝いたします。スタッフの配慮に欠けた対応で不快にさせてしまったこと、大変申し訳ありませんでした。今回のご意見をスタッフと共有させていただきましたことをご報告させていただきます。**

今日、退院となりました。先生はじめ皆様方に色々とお世話になりました。ありがとうございました。1つ気になる事がございます。私は、10日入院しました。△△△号室でしたが、寝ている時にゴキブリを2回見ました。2cmぐらいが、一匹、冷蔵庫の前を歩いていて、捕まえようとしたのですが、逃げられ、もう一匹は入口のテーブルの紙の上にはっていました。1.5cmぐらいで少しちっちゃい子でしたが、非常に気になることでした。

**ゴキブリ発見のご報告ありがとうございました。**

**早速施設課に相談し、病棟全体にほうさん団子を置く対応をさせていただきました。今後も定期的に点検し、快適な入院生活の環境となるよう整えて参ります。**



※長文の為、要旨のみ

- ・NICU 受付の〇〇さんは、明るく、優しく、部屋に入る事が嬉しい気持ちになりました。いつも優しく、本当にありがとうございました。
- ・NICUの医師さんもとても丁寧に優しく対応して下さい、そして博識でした。説明もしっかりしてくれて安心できました。
- ・長いこと寄り添ってくれた看護師さんたち。皆さんなんでも知ってて、誇りと優しさを持って対応してくれていることを尊敬しています。
- ・影で沢山支えてくれて、赤ちゃんのケアとお母さんのケアをしてくれて、素晴らしいサポートと愛情に心から感謝します。

**医療従事者への労いのことは大変ありがとうございます。**

**これからも継続していこう、頑張ろうと、活力がみなぎります。お褒めのお言葉ありがとうございました。**