

☆ご意見箱に寄せられたご意見（令和7年1月分）

【ご意見】

今回入院が金曜日だった為、アメニティセットの申し込みの際、土日で準備ができないのではと問い合わせたところ、病棟に用意があるとのことでしたので申し込んだのですが、実際は寝巻も催促して持ってくる、アメニティは翌日まで来なかったとのことでした。少し話しが違うのではと思っていました。

また患者の名前間違いにこだわっているのに、コップに書かれていた名前が間違えており、がっかりしました。

退院後確認したところ着替えもろくにしておらず、お風呂も入っておらず、先に説明していただき良かったです。

入院によりとても元気になったので、その点は感謝しております。

【回答】

ご意見を頂き、有難うございました。

アメニティセットについて、夕方のご入院の場合に、当日分だけ一旦病棟で準備して、翌日以降の分は、翌日になってからのお渡しになる場合がありますが、そのことについて患者さまへ伝わるようにご説明がなされるよう、周知いたしました。

コップの名称については、病棟であらためて、間違いのおきないように話し合いをいたしました。

入浴等については、土日が入る際には、間隔が空く場合がありますので、その点も患者さまへ伝わるようにご説明がなされるよう、周知いたしました。

【ご意見】

- ・大変お世話になりました。
- ・入院前「リハビリパンツが必要」の説明がほしかったです。
- ・病室で看護師さんから薬を手渡される時、床に落とし、そのまま渡されることが何回かあった。せめて清浄綿でふいてから渡してほしいです。
- ・HCUにいた時、ずっと咳込んでいる看護師さんがいました。マスクをしているから大丈夫かと思うけれど、一寸心配になった。
- ・以前、外科病棟に入院した時は、一人一本体温計が手渡されました。整形外科では、看護師さんから計温の度に渡されました。体温計から感染するとは思えないが、外科の対応の方が良いと思いました。
- ・細かいことまでしっかり引き継ぎされていてありがたかったです！

・同室の方のイビキがうるさくて眠れなかったです。

【回答】

ご意見を頂き、有難うございます。

リハビリパンツについて、入院時のご説明がされるよう、周知いたしました。

また薬を落としてしまった際の対応について、清拭等、状況に応じて必要な対応がされるように周知いたしました。

体温計につきましては、アルコール綿で清拭の上、感染には留意して対応しておりますので、ご了承頂けますよう、お願いいたします。

【ご意見】

採血の待ち時間が長い！！

【回答】

ご意見を頂き、有難うございます。

出来る限りスムーズに、患者さまをお待たせしない診療に取り組んでおりますが、採血室のスペースに限りがあり、採血台の数や、検査科の人員も限られた中で行っているため、お待たせする時間が発生してしまうことはご了承頂けますよう、お願いいたします。

【ご意見】

職員（看護師、医師を含む）のながらスマホが減って欲しいです。

本当に危なくてどうしようもありません。特に院内の廊下でよく見かけます。病院に来て怪我をしそうになるなんて意見がないです！

挨拶が出来ない人や不愛想な事務員が多い。対応も冷淡で不快です。

どんな教育をしているのでしょうか？頭が悪いのでしょうか？

相手に対しての思いやりが感じられません。

こっちは療養の為に受診しているのだからもってきちんとした対応をしてもらいたいです。

もっときちんと教育・指導する事が大事です！

【回答】

この度はご意見を頂き、有難うございました。

職員に「ながらスマホ」を行うことがないように、周知いたしました。

また事務職員へ接遇や挨拶について周知いたしました。

【ご意見】

若い男子看護師さんはカスハラを受けていました。その都度いいわけせず低姿勢対応されてきました。感心しました。看護師みな様、みな明るくやさしい方で安心して入院できます。

手術後、リハビリ担当の方に、手術の後と重い気分の中、会話、リハビリを通し、前向きな心持ように変化させて頂きまして、心から感謝申し上げます。

誠にありがとうございました。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

救急搬送されこちらに来ました。

帰りは4時過ぎでタクシーを呼ぼうと救急の前にある電話使ったが、24時間対応と書いてあるにも関わらず、勤務交代時間なので対応できないと。

とても悲しかった。

【回答】

ご意見を頂き、有難うございました。

タクシー会社へ、この度のご意見を伝達させて頂きました。

【ご意見】

先生にとっても丁寧に病状や今後の方針説明をして頂きました。本当にありがとうございました。

父が肺炎と高熱で緊急搬送でお世話になりました。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

計算受付の呼び出しの音が聞こえにくいので、マイクにしてもらえないか？

【回答】

ご意見を頂き、有難うございました。

番号札でお呼びする、再診受付等はマイクを使用しておりますが、それ以外の受付は現状はマイクを使用せずにお呼びしております。

お待ちになっている患者さまにはっきり聞こえるよう、担当者に周知させていただきます。

【ご意見】

眼科の先生、看護師さん達はみんなすごく良くしてくれます。

病気と向かい合って不安になりますが、病院に来て色々話を聞いてもらって、毎回頑張ろうと思います。

一言でいいので、眼科の先生、看護師さんにお礼の言葉を伝えてください。

私は前にも書きました。よろしく願います。先生方の励みにもなりますよね。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させていただきます。

【ご意見】

・入院中、手術前の不安な気持ちを看護師がしっかり聞いて下さり、なぐさめて下さり、心強かったです。担当の看護師でなくても、病室に来て声をかけて下さり、優しい方々ばかりでした。ありがとうございます。

・主治医の先生方、麻酔科の先生方、手術が長時間でしたが、痛みもなくなり、上手くいったこと、本当に本当にありがとうございます。

・病院食について、朝食はパンかご飯が選択できるようにしてほしいです。

【回答】

・この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させていただきます。

・食事については、パンと米飯を選択できますので、スタッフまでお知らせ頂けますようお願いいたします（一部、対応できない食種・食形態がございます）。

なお、朝食は副菜も主食（米飯またはパン）に合わせたメニューで提供（一部疾患、形

態調整は除く)しておりますが、昼食・夕食につきましては、主食をパン等に変更された場合でも副菜は一律のメニューとなっております。昼・夕食は、パン食等を希望される患者様も少ないことから、米飯に合うメニューを中心に洋食・中華など幅広いメニューで提供するよう心がけております。

【ご意見】

夜間救急時、救急車ででしたが、受け付けてくださり、心より感謝致します。
皆様が優しく対応していただき、助かりました。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

フリーWi-Fiを導入してほしい。

【回答】

この度はご意見を頂き、有難うございました。
Wi-Fiの設置については、設備工事が必要となり、また医療機器との兼ね合いで安全にご使用頂くための検討も必要になるため、すぐにご意向に沿うことが難しいですが、今後より良い療養環境を整備できるよう検討させて頂きます。

【ご意見】

病棟にインターネット回線が無い場合Wi-Fi等の設置をお願いします。
看護師に確認した所、個室、大部屋にインターネット環境が無いとの事でした。お仕事等でリモートされている方もいると思いますので、ご検討をお願いします。
病棟の大部屋、テレビの机が高いので、座席の高いイス又はベッド、パイプイスの高さに合った机を用意できたら良かったと思います。

【回答】

この度はご意見を頂き、有難うございました。
Wi-Fiの設置については、設備工事が必要となり、医療機器との兼ね合いで安全にご使用頂くための検討も必要になります。

またテレビを設置している床頭台については、全ての患者さまに同じ設備を設置しており、すぐにご意向に沿うことが難しいですが、今後より良い療養環境を整備できるよう検討させていただきます。

【ご意見】

手術を受け、無事治療も順調で退院できる様になり、ありがとうございました。
気になった所は、術後病室へ戻って痛みもあり、つらい時に丁度病室の隣とはず向かいの2ベッドを立て続けに掃除が入り、クロゼットドアの開け閉めのパタンパタンという音、靴をキュッキュッとしたり、自分のベッド（通路側）の前をひっきりなしにスタスタ歩く音、ベッドをカチャンカチャンと直す音が傷にひびくし、寝られずに非常にしんどかったです。

その他翌日以降も消灯後に他の部屋で、すごい音でドンドンと何かやっている音もうるさかったです。

スタッフの方には非常に良くして頂いて感謝しております。

今後ともよろしくお願い致します。

【回答】

ご意見を頂き、有難うございました。

空きベッドの清掃や片付けについて、同室の患者さまに配慮して行うように、担当者に周知をさせていただきました。

【ご意見】

本日採血したが、休み明けということもあり、混雑していた。その為、中央処置室へ何人かを誘導していたが、私と同姓同名の採血する患者さんがおり、その方は「いつも中央処置室で採血している」と受付で言っていたので、中央処置室に行く患者さんの名前を呼んでいた時、同姓同名の名前で呼ばれたが、私とは別の患者さんだと思い、中央処置室に私は行かなかったが、その後いつまで待っても番号が呼ばれない為、採血室受付に確認したところ、私とは別の同姓同名の患者さんを誘導してしまった。

解決策として今後患者さんを確認する際は、「呼出番号」又は「受付番号」と「名前」で患者さんを間違いなく確認してほしい。

【回答】

ご意見を頂き、有難うございました。

患者さまの氏名および生年月日を必ず確認した上で採血が実施されるよう、該当部門に

周知いたしました。

【ご意見】

12月末から年明けまでお世話になりました。

整形さんの病棟だったと思いますが、内科で入院した私もとても丁寧にご対応いただきました。お若い看護師さんばかりで、みなさんが一生懸命看護されているお姿に大変感銘を受けました。

師長さんをはじめ、各所で柔軟にご対応いただき、とても助かりました。

とてもお忙しい中、食事のメニューも丁寧なヒアリングの元考えて下さり、体調が回復した後もご飯が楽しみでした。ありがとうございました。神です。

X'mas やお正月のご飯にそえらていたメッセージカードも心がぽっとしました。

静岡医療センターの皆様、年末年始のお忙しい中、大変お世話になりました。改めて皆様にお礼申し上げます。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

土日、祭日のナースステーションの人の少なさに驚いた。あのような少なさで患者を見ているとは思えない。看護が手薄になっているのでは？

患者には、土日祭日も関係ない。父親が入院しているが、ナースコールや声がけをしても来てくれなかったと言っている。

特に高齢患者は皆ボケているわけではない。他の患者の家族も言っていたが、閉塞感があって家族にとっては心配だ。もっと患者の人権を尊重してくれないと困る！

【回答】

ご意見を頂き、有難うございました。

入院患者さまへの適切な看護の提供がなされるよう、該当部署へご意見を伝達させて頂きました。

当院は、一般病棟においては7対1看護（平均して看護師一人が7人の入院患者さんを受け持つ）の基準を維持して、患者さまへの適切な看護をご提供できるようにしておりますが、手術や治療は原則平日日勤帯を中心に行うため、土日祝日や夜間帯は看護師の人員も少なくなります。

また複数のナースコール対応などがある場合、順番にご対応することになる場合もありますので、ご了承頂けますよう、お願いいたします。

【ご意見】

病棟に母が入院させていただきました。年末の緊急入院でしたが、本当に助かりました。先生、看護師の方々、とても親切に笑顔で対応して下さいて安心致しました。手厚いケアのおかげで早く退院する事ができます。心より感謝致します。有難うございました。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

食事・ご飯は軟かく、1口キザミ食でしたが、普段娘たちと同じ食事をとっていて、大丈夫ですので、普通食にさせていただきたかったです。食事のアンケートで軟かめとかいたのかしら。

【回答】

ご意見を頂き、有難うございます。
70歳以上の方は、窒息予防のため、原則として副食は一口刻み食としております。主食はお粥、軟飯、米飯等の変更が可能です。
また、副食についてもご本人からのご希望があり、追加の嚥下テストで問題がなかった場合に限り、常食への変更も承っております。ご了承頂けますよう、お願いいたします。

【ご意見】

担当ナースの方に（他の方ももちろんですが）、たいへん親切にさせていただきました。不安なことも解消され、快適な入院生活が送れました。ありがとうございました

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

待合の番号がオレンジで落ち着かない。

病院ならば薄青、薄緑、肌色など落ち着いた色にしてほしい。

食欲が出てしまう。暖色系は食欲増進の色です。マクドナルドみたい。オレンジだと見にくい。

【回答】

この度はご意見を頂き、有難うございました。

外来待合は、わかりやすいように各ブロックごとに色分けしており、番号表示なども統一しているため、すぐに一部だけを変更することは難しいですので、ご了承お願いいたします。

色合いについて、いろいろなご意見を勘案して、より分かりやすく・見やすい表示を検討して参りたいと思います。

【ご意見】

さすが医療センターと言う感じでした。

先生の親切で丁寧で私にあった方法で一生懸命にみてもらいました。

本当にありがとうございました。

また看護師についても親切で丁寧で心がなごみました。ありがとうございました。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

初めての術式でワーファリンも服用しており不安が有りましたが、担当医に慎重な対応をして頂き、不安がなくなりました。夜も良く眠れました。

ナースは若い人が多かったのですが、患者に寄り添う姿勢は素晴らしく、良く教育されています。このまま成長していくものと思います。これからもハードワークでしょうが、ストレスを溜めず頑張ってください。

一週間の入院でしたが有難うございました。

また毎日清掃、消毒する人も丁寧な対応でした。以前の東静病院に入院して以来でした。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。