

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
1	<p>手術でお世話になりました。</p> <p>スタッフの皆さんに優しい印象でしたが、手術当日に一度も体位交換なし。12時間以上も同じ体位でいたことありますか？翌日もベッド上にいましたがモーニングケアもして頂けない状態でした。ベッド上で動けない患者の日常生活の援助をどの様にお考えなのでしょう？洗面タオルの配布がなければ事前に言って頂ければおしぼりの準備をしました。</p> <p>傷の痛みや管につながれていてしばらくは洗面台に立つのが無理な状態でしたので、面会制限があるのはわかりますが、看護師さんの援助が行き届かないのであれば家族の付き添いを数日間は許可していただきたいと思いました。</p>	<p>部署において、いただいたご意見を共有し、自部署での術後ケアを振り返り、検討しました。該当する看護師の特定、事実は確認できませんでしたが、部署での今後の対応について話し合いました。患者様の日常ケアに対して配慮が欠け、苦痛を与えてしまい、いかなる時でも、看護師として患者の立場になり、患者状態に合わせたケアをしなければならないという意志統一を図りました。</p> <p>今後は患者様に丁寧に接していけるようスタッフ指導を行うとともに、看護師長およびリーダーとラウンドを行い、患者様のご要望への早期対応、スタッフの行動、ケアを確認して行きます。</p> <p>このたびは、ご意見いただきありがとうございました。</p>
2	<p>今回、初めて来院でした。特に、緊急入院、手術と不安だらけでしたが、担当の〇〇先生のお陰でここまで回復できることが出来ました事、本当に感謝しております。又、先生のお人柄の温かさに何度も励まされました。</p> <p>そして看護師の皆さんの優秀さにいつも感心させられていました。先の事が不安になり涙してしまうこともありましたが、そっと声を掛けて下さったり、話を聞いてくださって、とてもありがたかったです。退院後についても、アドバイスして頂き、勉強になりました。</p> <p>来院初日に、私の様子を見てすぐ車椅子を持って来てくださった案内の方、ヘルパーさん、清掃の皆さん、いつも美味しいお料理を用意してくださった皆さん、本当にありがとうございました。</p> <p>これからは通院となりますが、こちらの病院でしたら安心して通えます。</p>	御礼の言葉ありがとうございます。
3	<p>現在入院していて 7月入院した分の入院証明書をお願いしに〇〇科に行きました。わからないので〇〇科に行ってしまったのに1階に行って下さい、証明書は一括で全てそこで受付けてますと言われました。</p> <p>1階のどこですか？とたずねると「1番です」とつっけんどんに言われ 結局1階に下りて又、たずねました。患者さんがたてこんでる訳でもないのにもう少ししていねいに言ってくれればと思いました。</p>	<p>今回は不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。丁寧なご案内をすれば良かったと反省しています。今後は、丁寧な対応ができる様に心掛けたいと思います。本当に、申し訳ありませんでした。</p>

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
4	<p>院内のマスク着用についてです。新型コロナ感染予防として無症状者のマスク、ユニバーサルマスクが求められました。しかしながら新型コロナ感染は減少傾向、クラスターもほぼ発生していません。大阪大学病院、千葉大学病院、北里大学病院、新潟大学病院などは院内マスクを自由としています。人と人とのコミュニケーションをマスク越しに、パーティーをとおして行うことは尋常なことではありません。</p> <p>そろそろコロナ前に戻すことを検討すべきではないでしょうか。コロナ感染対策として開始されたことが、その必要性が考慮されることなく盲目的に継続され続けています。立ち止まって、考え直す時期ではないでしょうか。</p>	<p>厚生労働省のホームページによると、令和5年3月13日からマスク着用は、「行政が一律にルールとして求めるのではなく、個人の主体的な選択を尊重し、着用は個人の判断に委ねることを基本とし、政府は各個人のマスクの着用の判断に資するよう、感染防止対策としてマスクの着用が効果的である場面などを示し、一定の場合にはマスクの着用を推奨する」となっております。</p> <p>加えて、「医療機関や高齢者施設等における対応 高齢者等重症化リスクが高い者が多く入院・生活する医療機関や高齢者施設等の従事者については、勤務中のマスクの着用を推奨する」となっております。</p> <p>新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行して以降、報道の頻度は減少しましたが、実際には医療機関内でのクラスター発生や、療養されている患者様が感染し、重症化するケースは依然として見られます。</p> <p>当院におきましても、これまで院内の感染対策委員会においてマスク着用の必要性について検討を重ねてまいりました。その結果、当院は特定機能病院として、重症化リスクの高い患者様が多数通院・入院されていること、また不特定多数の方々との出入りされる環境であることを踏まえ、患者様を感染から守るために標準予防策の一貫として建物内でのマスク着用をお願いする方針を維持しております。</p> <p>ご理解・ご協力のほど宜しくお願い致します。</p>
5	<p>今回も〇〇〇〇〇科でお世話になりました。 個人病院からの紹介で不安を抱きつつの受診でしたが担当の△△先生の執刀で抜糸が出来安心致しました。初めての不安がいり混じった中 ていねいな説明 患者の言葉かけ 大変ありがたく思いました。</p> <p>痛みがあるため再度来院、外来受付の対応も良く 気持ち良く受診致しました。 安心して受診出来る病院は 高齢者に心強いです。</p>	御礼の言葉ありがとうございます。
6	<p>シーツ交換の際、ベッドから下りて イスに座って待ちました。 おしゃべりしながらシーツ交換されるのはいいのですが、終わったら、待っているのに声をかけずに スタッフさんたちは隣の部屋へ行かれてしまいました。 スマホを見ながら待っていて、声がしなくなったと思ったら シーツ交換は終わっていました。点滴もしてて体がきつい状態なので せめてシーツ交換が終わったと伝えてほしかったです。とても残念な出来事でした。</p>	<p>この度は、シーツ交換担当者の言動・態度により、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>今回のご意見を受け、シーツ交換担当者の態度につきまして、所作・言動等に気を配りつつ業務に従事するよう委託業者の責任者に、徹底した指導を行うよう伝え、委託業者と共に改善の徹底を図って参ります。また、持続点滴中や倦怠感が強い患者様は、シーツ交換時ベッドから移動の際は、看護師も付き添い介助を行うように致します。</p> <p>患者様のお気持ちを尊重することはもとより、院内の環境改善に努めてまいりますので、今後も、院内環境については何かお気付きの点等ございましたら、遠慮なくご指摘いただけますと幸いです。この度は、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。</p>

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
7	<p>熊大病院に患者としてお世話になってます。先生方 看護師さん スタッフの皆さんには、とてもよくしてくださり感謝しています。 が、、、意見というか、いつも、1階に青色のエプロンの方達のお仕事は何をされているのでしょうか。いつも 何人かで集まって話ばかりされており 立ち方も いつも やすめ、ななめに足をのばさり 見るたびに不快な気持ちになります。</p> <p>他のスタッフの方達は、とてもよくして下さり、感謝しています。一方的な意見ですが、来院のたびに集まって話しさせて 病院のスタッフとしての立ちふるまいが..... なっていないような。すみません。一方的に。威圧感を感じます。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございました。ご指摘のあった青色のエプロンを着用しているスタッフは、患者移送支援室の外来スタッフになります。</p> <p>車いすでの移送、検査室・その他行先のご案内、会計支援、患者様用車いすの整理などを行っております。このスタッフは専門職ではないため、看護師の指示のもと依頼を受けた患者様のご案内を行っており、指示があるまで待機する時間が生じます。各ブロックや総合案内のスタッフに居場所を示すため、1階のエレベータ前での待機をしている事が多く、患者様の目に留まったのではないかと考えます。</p> <p>特に10月以降、研修生が複数名入職し、指導を行いながら待機する事もあったため、患者様にとっては集まって話をしているように見えた可能性がございました。ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。</p> <p>いただいたご意見はスタッフと共有し、待機中であっても患者様の目に留まることを自覚し、職員として適切な振る舞いを行うよう指導いたしました。私も担当看護師長として、外来ラウンドの機会を増やすとともに、スタッフ同士でお互いに気づいた時は注意しあえるよう努めてまいります。この度のご意見どうもありがとうございました。</p>
8	<ul style="list-style-type: none">・鼻ばかり何度もかんでいる、風邪ひきと同部屋にされ、申し出たが、何の対応もなかった、・看護師同士の私語が多くて、イライラした・ほとんどの看護師がタメグチで嫌な気分になった・不親切な職員が複数いた・心配事があり看護師に相談したが無視された	<p>この度は、当病棟の看護師の接遇が不適切で大変ご迷惑をおかけしました。現在、接遇改善に向けた研修ならびに、言葉かけの具体例など、実地指導を行っております。看護師の言葉や振る舞いで、ご不快な思いをさせたことを心よりお詫び申し上げます。</p> <p>この取り組みを継続し、安心して入院いただける看護を提供出来るように努めて参ります。</p>
9	<p>給水機が病室から遠いので台数を増すか もう少し近い所が良いですね。 西病棟○階の給水機がお水が冷えていて 東病棟◎階がぬるい時が何度かありました。 東病棟の給水機を新しくして欲しいです。</p>	<p>東病棟◎階の給水機は、現在冷たい水がでております。ご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。 給水機を新しくする予定はありません。現在の設置場所での活用をお願い致します。</p>
10	<p>はじめての大きい手術、入院ですごく不安だったのですが、入院前の外来の診察の時から、○○先生、△△先生がしっかりと分かりやすく説明して下さりとても安心したのを覚えています。 入院当日も説明に来て下さり一緒に来ていた母、妹もよかったね。と安心して帰っていききました。手術室でも緊張でどうしようもなくなっているとそっと手を握って下さった看護師さん1つずつ説明しながらすすめて下さった麻酔の先生ありがとうございます。</p> <p>術後は 病棟の看護師さんには大変お世話になりました。家族に会えず泣いてると そーですよね。と忙しいのに話を聞いてもらえたり 嫌な顔せず看護されている姿、すごかつよかったです。病気をして気づかされる事が多くありました。</p> <p>○○先生、△△先生におかれては 忙しいのに 病室に来て様子を伺ってもらいありがとうございます。病気がわかって泣いている私に中2の息子が、お母さん生きよう。と一言 先生方に助けて頂いたのでこれからしっかりと生きようと思います。まとまりのない文章ですみません。熊大で受診、手術うけてよかったです。本当にありがとうございます。</p>	<p>御礼の言葉ありがとうございます。</p>

ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
11 病院内ではマスク着用をお願いしますと書いてあるが、コンビニやパン屋などでマスクをしてない学生が大勢で喋っているのは指導しないのでしょうか。	マスクをしていない学生が大勢で喋っていることに関してご迷惑をおかけしました。以前から、病院敷地内では、学生のマスク装着を徹底するように医学部医学科・保健学科に依頼しております。しかしながらマスク装着が守られていない現状があること大変申し訳ありません。引き続き、学生には、医療者の一員としての自覚を持つようマスクを装着することの指導、取り組みを、当院と大学等で連携して行って参ります。
12 〇〇〇病棟での対応について、率直に申し上げます。 ・朝食前服薬の薬が、服用後30分待機が必要な指示にもかかわらず、遅れて投与されました。これは医療上重要な指示であり、患者の安全に直結する問題です。正しく投与されたのは1度だけ。入院1週間めですがそれ以外では正しく投与されてません。 ・頸動脈エコーの検査では、検査終了後検査室のロビーに1時間以上放置されました。確認のため2回問い合わせましたが、今回が最も酷く対応は改善されませんでした。 ・こちらの◎◎薬局さんで△△△の錠剤をいただいているのですが、無断で粉に変更されてもってきた薬も1日目しか使われませんでした。それらの説明はおざなりでいかにもめんどくさいという風に捉えるようなもので理解に苦しむ程度でした。 これらの事実から、患者に対する配慮が不足していると感じます。スタッフ個人に対する非難ではなく、運営や管理体制の改善が必要だと考えます。	・内服薬の投与履歴は、ipodで実施登録を随時行っているため確認することができます。内服薬は、朝食前薬6:30~7:30に実施したカルテ記録を確認しました。朝食前という内服指示の場合、朝食前という時間感覚はそれぞれ異なります。各患者さんに合わせて薬効に注意し配薬できるよう、そもそもどれくらいを朝食前と捉えておられるのかを確認し、改善して参ります。 ・頸動脈エコー検査後の迎えが遅れたことについて、大変申し訳ありませんでした。電話連絡をクラークより受けた看護師が、失念したことによるものです。失念がないようにメモや付箋を使ったワーキングメモリーの工夫を推進し、再発のないよう努めて参ります。 ・カリウム製剤の説明について、入院時薬剤師により「院内採用切替えにより規格と用量が異なるため粉剤にせざるを得ない」こと等の説明を行いました。その後の採血結果により、中止でよいという医師判断について説明不足があったと思います。随時変更されることがある薬剤投与の方針について、患者さんにも納得頂けるよう努めて参ります。 今回は貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。この情報を共有し、多職種で改善に努めて参ります。
熊本大学病院	