

患者さんの声(令和4年度)

月	患者さんの声	当院の対応
4月	<p>精神科で12年ほど、入退院を繰り返しながら、生活して来ました。 今回病棟がなくなるとのこと、とても驚きました。 安心できる場があったことで、日々の生活が成り立っていたので、とてもショックです。 継続は無理だとしても、なるべく早い再開をお願いしたいと思い、投稿しました。 本当に本当によろしく申し上げます。</p>	<p>当院を信頼して長くお通いいただいているという温かいお言葉有難く存じます。今回、病棟を運営するにあたり十分なスタッフが確保できず一時的な休棟とせざるを得なくなり、患者さまにはご迷惑をかけ大変申し訳ありません。現在、できるだけ早くに再開できますよう、スタッフ確保に努力いたしておりますので、いましばらくお待ちいただければ幸いです。</p>
4月	<p>〈診察が終わり検査入院となった〉 別の日に来て入院説明をするとの事</p> <p>〈お願い〉 入院日が決定時点での入院説明をお願いします。 入院説明の為、再度来院するのはどうかと思います。 ウイルス対策等で感染が怖いと高齢者は思う。 自宅待機している現状です。</p> <p>青葉病院、医師及びスタッフの皆様へ 入院決定次第で、入院説明を聞き、2度来院せず、一度で済ませて。 お願い申し上げます。</p>	<p>患者支援センターの円滑な業務にご協力頂きありがとうございます。 基本的には、予約制とさせて頂いております。入院日が翌日から3日以内の場合は、その限りではありません。当日のご説明を希望の場合、予約の患者さんが優先となります。そのため、数時間お待ち頂くことをご理解頂きますようお願いいたします。 患者支援センターでは、入院前の体調や入院してからの療養生活における注意点、現在服用されているお薬や湿布、目薬など確認させて頂き、安心安全な入院生活を送っていただけるよう1時間程度お時間を頂き説明させて頂いております。 この状況下で、ご予約を取らせて頂くのは心苦しいところではありますが、今後ご協力とご理解をお願いします。</p>
4月	<p>お盆の上のカードですが、非常に見難いです。</p> <p>本来なら [E18塩6米飯]←これは我々からすれば重要ではありません。意味自体わかりません。 ○階△ ◇□■ 山◎武●史 様</p> <p>米飯～</p> <p>と、名前を最も目立つ上位におくべきです。 現在最も見えにくい最下部に名前があります。私も2回見えにくく、他人のお盆を受け取ってしまいました。 アレルギーの問題もあり、このリスクは避けるべきです。</p> <p>以上</p>	<p>この度は、お食事のトレーに乗せている札につきまして、ご不便な点があり申し訳ありませんでした。 札の中には、食事の種類や献立の内容など、様々な情報が印字されているため、患者様が一見してお名前が異なることを判別することは、容易ではなかったと推察いたします。今後、間違い防止に役立つ表記法について検討してまいります。</p>
5月	<p>主人が検査入院をし、お世話になりました。 面会OKで助かった反面、面会カードの体温が自己申告でコロナ禍の今、不安を感じます。非接触型の体温計で計るなどの対策は出来ないものでしょうか？ 昨年、千葉大に入院した際は、面会は出来ず、患者もPCR検査を受けました。</p>	<p>ご主人さまをお世話させていただきましたことに対するご挨拶ありがとうございます。ご要望のありました体温計測の件に関してご回答申し上げます。面会時のお願いとして、前日から～当日に37.5℃以上の発熱がある方、呼吸器症状のある方の面会は出来ないことになっており、健康観察を自己申告していただくことになっております。ご自宅で体温計測をして来られなかったり、当院到着後体熱感の自覚があったり、ご自分の体調に不安を持たれた方は病院入り口に設置された非接触型の体温計をご利用できるようになっております。面会制限や入院患者さんに対するPCR検査も感染蔓延状況やそれぞれの患者さんに応じて適切な対応を心がけております。今後共当院の診療方針にご理解いただき、忌憚ないご意見もいただければ幸いです。</p>
5月	<p>コロナ禍の中、面会や、付き添いが出来てよかったです。 ありがとうございました。</p>	<p>適宜面会や付き添いについては感染蔓延状況に応じて対応を続けてまいります。ご不便をお掛けすることもあったかと思いますが、当院の活動にご理解いただき、温かいご挨拶の言葉をいただき有り難うございます。今後共よろしく願いいたします。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
5月	<p>〈感謝〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手術時、麻酔の影響か息苦しくなった時にオペ室看護師さんが親身に対応して頂き、非常に心身共に助けられた気がします。 ・非常に苦しい時に自分ではどうすることも出来ない事を気遣い対応して頂き、また、翌日もわざわざ様子を見に来て頂いて感謝しかありません。 <p>大変お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>感謝の言葉を頂き、ありがとうございました。</p> <p>患者さんは、どのような手術でも不安になられると思います。今後も、患者さんに寄り添い、少しでも不安が軽減されるような看護をしていきたいと思えます。</p>
6月	<p>患者に対してナースの態度が、口調が悪い。</p> <p>入院していて、ただでさえ気落ちしているのにナースの言動のせいで余計気落ちしてしまう。</p> <p>患者の事をもっと考えて頂きたい。</p> <p>高齢者に対して、一般の患者より大事に扱って欲しい。 以上</p>	<p>この度は入院患者様が安心してストレスなく入院生活を送っていただかなければならないときにこのような事があり大変申し訳ありませんでした。</p> <p>早急に事実を確認し対処させていただきます。</p>
7月	<p>婦人科の診察室は3つあります。</p> <p>同じ時間帯に同じ呼び出し番号をいつも使っています。</p> <p>例えば「E01」を1番目と3番目の部屋で使うみたいな。</p> <p>アルファベットは沢山あるのに数字も沢山あるのに、あえて同じのを使うのはなぜですか？</p> <p>せめて数字をかえるとかして欲しい。初めての時、かなり戸惑いました。</p>	<p>外来での患者さんの呼び出し案内盤は番号のみでなく、「診察室、担当医師、アルファベット(時間帯)、番号」で表示されます。</p> <p>これは同診察室、同医師が現在何番目の患者さんを診察中で、ご自分があと何番目くらいで呼ばれるかを予測することができるように配慮して、院内統一した運用になっております。</p> <p>よろしくご理解のほどお願いいたします。</p>
7月	<p>ロッカーがあれば余分なものを持ち歩かなくていいのですが・・・</p>	<p>外来エリアには、総合受付近くに手荷物ロッカーを設置していますのでご利用ください。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
8月	<p>先日こちらの外来受診をし、1泊2日の検査入院予定になった患者の家族です。</p> <p>入院支援センターについて。 患者は朝から外来・検査と6時間も車椅子に座りっぱなしで患者ががん性疼痛を訴えている為、1泊2日の入院だし面談は今回はパスしたいと申し出たにも関わらず、患者支援センターの看護師は「いいえ、ダメです」と一蹴し面談を強行しました。そんなに重要な面談なのかと仕方なく参加すると、内科外来でわざわざ問診票に全て記入した内容をいちいち確認しながら入力し入院の説明を簡単にされただけでした。入院案内は読めばわかる程度の内容です。 検査自体の説明などは一切なく、何の意味がある面談だったのでしょうか。そもそも何目的で入院なのかを把握している様子はありませんでした。 しかも車椅子で来ているにも関わらず、階段昇降など本人が出来ると言えば出来るにチェックをし、対面で入力をする意味は全くないと思いました。 緊急入院の方は入院支援センターの介入はないそうですが、予定入院より緊急入院の方が不安や疑問が多いのではないのでしょうか。</p> <p>今回の事は患者側の立場に立った行為ではなく、患者サポート体制充実加算70点をとる為の行為としか思えません。実際に患者本人から苦痛が増ただけで何のメリットも感じない、と言われました。 患者等からの疾病に関する医学的な質問や生活上、入院上の不安等に関する質問に懇切丁寧に対応すること、とあり、患者の不安を軽減するための場所であると思いますが、今回の件では不安や不信感が一気に増した、としか言いようがありません。その上、700円も取られるなんて我慢なりません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフは医療対話推進者の要請を目的とした研修を受けているのでしょうか？ ・患者支援に関する組織の評価は適切に行われているのでしょうか？ ・患者、家族は面談を断る権利はないのでしょうか？ <p>これらに関して病院側からの納得のいく説明を希望します。入退院センターの前に回答をお願いします。</p> <p>良かった点は、病院入り口にいたコンシェルジュの女性の方は患者側に立った対応をしてくれ、笑顔もあり、とても心が温まりました。ありがとうございました。 他のスタッフの方々も優しく対応してくれ、横のつながりがなく時間がかかることは気になりますが、皆さん丁寧に対応してくださっていたので、嫌なことはありませんでした。しかし最後の最後で非常に残念な気持ちになりました。患者満足度が下がる一方だと思いますので、早急にやり方を考えていただきたいと思い投書させていただきました。長文失礼しました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 また、患者支援センターで面談の時間をいただきありがとうございました。入院前に患者さんからの情報をいただき、面談を行い入院時に必要な医療・看護が提供出来るよう確認し、その情報は病棟へ提供しております。面談では、入院に関連した不安がないか、不安があればその状況に合わせた情報の提供をさせていただく役割を持つ部署でも有ります。 匿名であるため、当日の対応状況を検証することが出来ませんでした。患者さんの状況に合わせて、面談を短縮する方法を検討してまいります。</p>
8月	<p>ロケーションが素晴らしいのに窓(外側)が汚れていて残念です。</p>	<p>窓ガラス清掃は年に2回実施しておりますが、汚れが顕著な場合は適宜、回数を追加して実施し、清潔な環境衛生の維持に努めていきます。ご指摘ありがとうございました。</p>
9月	<p>明日退院させていただきます。ありがとうございました。 皆様の親切な病人に対する態度は本当に頭の下る思いが致します。1日中あれほど動き廻っていらっしやるのに、嫌な顔一つせず、いつも笑顔で対応なさる姿には頭がさがります。あれは、どこでつちかわれたものなのでしょうか。医師の方も職業を鼻にかけず、やさしく尊敬の念でいっぱいです。 一つだけ。入院してベッドから離れられず、食事の時に花茶が欲しいのですが、冷たいペットボトルしかなく、とてもさびしかったです。他の病院では、食事前に大きなヤカンで皆に温かい花茶を配ってくださいます。病床から歩けるようになってから、自分でお茶を取りに行けることが分かりました。「食事前に温かい花茶を配って頂けない病院」、ちょっとさびしい気がしません？ 感想と言えばそんな所でしょうか。 家が病院に近く毎日の散歩道ですが、「千葉市立青葉病院」を外からだけでなく、医師や看護師その他の方々を「日本一」と自負したい気持ちです。ありがとうございました。 逝く時は、日本一の青葉病院で。</p>	<p>職員へ労いのお言葉をいただき、ありがとうございます。 現在、安全面への配慮から配茶を行っていないため、ご希望に応じて給茶機での対応をさせていただきます。ご理解賜りますよう、お願いいたします。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
9月	TVカード発券機の側に両替機を設置願います。	<p>テレビカードに関するご意見ありがとうございます。 入院される患者様には、紛失や盗難防止の観点から、多額の現金はお持ちにならないようお願いしております。 テレビカードは1000円で販売しておりますので、貴重品管理の運用についてご理解くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。 入院中の貴重品管理については、「入院のご案内」もご参照ください。</p>
10月	<p>3月に当病院にて精密検査(盲腸?)を受けに来院しました。検査の結果は異常なしでした。内科の〇〇先生より問診票に父が大腸ガンで亡くなった記入を見られて大腸検査をすすめて頂いた。 検査結果で早期大腸ガンを発見して頂いた。6/16-17に内視鏡手術が成功したが、ガンの深さが2mm位あるので再発率10%と言われ、摘出手術を希望しました。8/17-31まで各先生方の熱意ある対応に感謝申し上げます。切除部分のガン組織も無く、治療を受けてまいりました。 特に、外科医の●●先生の真剣な連日の対応に込み上げるものを感じました。ここまで診てくれるの！を実感しました。 今後は治して頂いた皆様への恩返しと思い、更に地域活動に頑張っていきます。 「青葉病院の基本理念」良いですね！分かり易いから関係者が実践できるんですね。難しい文面は不要ですね。今後も継続されて患者さんから「青葉病院にお世話になって良かった」と言い続けて貰えるようお願いしております。本当にありがとうございました。</p>	<p>このたびは、当院職員に対する温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。心より感謝を申し上げます。 このようなお言葉をいただけることが職員皆にとって何よりの励みになります。 これからも皆様のお役に立てる病院を目指して、職員一同努力してまいります。</p>
10月	<p>ATMが日曜・祭日閉止とは非常に不便である！！ (売店でない物を買う時、又は、テレビのカード購入等々) せめて入院患者全員の為にも、もっと便利な様に開けておくべきである。 (開いてると思えば、閉中) 非常に不便である。 もちろん、院内患者だけでなく全員の為にも必要と考えます。 (他の病院は、こんなことは無。開店している)</p>	<p>当院の千葉銀行のATMは、千葉銀行の要望で設置しております。 そのため、ATMの開店時間のスケジュールは、千葉銀行が決めています。 患者さんからご不便を感じているというご意見の連絡については、今後検討させていただきます。 ご意見ありがとうございました。</p>
10月	<p>ちらしずしをなくしてください。にんきないです。</p>	<p>ごきぼうを知らせていただき、ありがとうございます。 病院の食事については、毎月メニューを見なおしていますが、いただいたご意見をふまえて、あらためて検討していきます。 バランス良く栄養をとってもらうために、いろいろなメニューを食べてもらいたいと思っています。</p>
10月	<p>お世話になりました。以下気づいた点を列記します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. トイレ: 手洗故障中、尿カップ置き場所悪く取り難い、カップ洗浄ホース扱い難い。 2. 洗面台: 暗い、水量が少ない/回、カップ洗浄が難しい。 3. 点滴: 終了に気づかず、血液逆流。ブザー呼び出しも経験不足の看護師対応。血栓発生の恐れあり。針取り替え依頼。 4. パット: 手術着からパジャマに着替える際、汚れ防止の為、パット装着したほうが良いが、病棟に準備なかった。 5. 椅子: 術後、下腹部神経敏感の為、尻が痛い。クッション等、借りられると良い。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2について) トイレ・洗面台等、実際使用されて感じた不便な点のご意見、ありがとうございます。すぐに改善が難しい設備もございますが、改善や工夫できる箇所もありますので、早急に検討していきます。 3について) 看護師の対応で、ご不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。看護部全体で共有し、指導に活かさせていただきます。 4. 5について) 患者さんの立場での配慮や準備が足りず、ご不快・苦痛な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。ご意見、今後の看護に活かさせていただきます。貴重なご意見、ありがとうございました。

月	患者さんの声	当院の対応
12月	<p>この度はお世話になり、ありがとうございました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・みんなカーテンを閉め切っており、「急変があった時に気づかれないんだろうな・・・」と少し不安でした。特に術後はちょこちょこカーテンの中をのぞいてもらえると安心できます。 ・難しいことなのかも知れませんが、認知症の方との同室とても辛かったです。なるべくうるさくしてしまう人は、そのような方同士で相部屋にする等、何か方法はないのかな・・・と感じました。看護師さんも忙しそうなお中、なかなか言えない患者も多いと思います。 ・ご飯とても美味しかったです。汁物がまったく出なかったのであるとうれしいです。 <p>優しい先生・看護師さんが多く、無事に入院生活を終えることが出来ました。医療職の皆様の大変さに頭が下がります・・・。 ありがとうございました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入院生活を少しでも安心できる環境作りをしています。今回は術後の安寧を図るために、定期的に静寂的に訪室し観察させていただいております。ご不安とご心配をおかけしました。術前に『定期的に観察しています』の声かけが不足していたことも原因の一つと考えています。今後対応させていただきます。 ・部屋の関係上配慮できずご迷惑をおかけしました。今後の対応としてご意見を参考にさせていただきます。患者さん方がスタッフに相談できる環境づくりに取り組んでいきたいと思っております。
12月	<p>◇シャワー予約について◇ 予約枠に対して、患者数の方が圧倒的に多く、なかなか予約が取れない日があります。おそらく「2日に1回程度」を想定されていると思いますが、それも厳しい時があります。そこでひとつの提案ですが、現在使用しているマグネットの札(白いテープに名前を記入してありますが)、片方は従来通り:白テープ、もう片方は違う色(例えば黄色)に色分けして、今日は「白の日」、明日は「黄色の日」と交互に替えていく方法は如何でしょうか。理論上は予約できる確率は2倍になります。前向きにご検討お願いします。</p>	<p>シャワー浴に対して、入院中ご希望に添うことができず申し訳ありませんでした。ご指摘の通り、シャワー室には限りがございます。そのため、浴室を3～4病棟協働で運用を行っております。患者さんの状態(手術や検査、処置の予定など)をもとに、優先的に予約枠を設けているため、自由が効かないことがあります。ご不便をおかけ致しますが、ご理解とご協力をお願い致します。また、この度は貴重なご意見をありがとうございます。病棟間で共有させていただきました。少しでも改善できるように、参考にさせていただくとともに、継続して検討してまいります。</p>
12月	<p>2021年に入院し、長い入院生活を送りました。その間、先生方、看護師、事務の方、皆様には大変お世話になりました。主治医である〇〇先生、わかば病棟、5西病棟の皆様、本当にありがとうございます。病気の辛さと気持ちを保つ為に、本当に辛い日々でしたが、先生も毎日声をかけてくださり、看護師さんは私の話を毎日聞いてくださいました。皆様がいてくれたお陰で今、外来で治療をする事が出来ています。本当にありがとうございます。先生方の異動の話もちらっと耳にしましたが、先生が変わることは患者にとって不安なことも沢山あります。どの患者さんもそうだと思います。どうか先生が病院にいてくれますよう宜しくお願い致します。</p>	<p>血液内科統括部長を努めております△△△と申します。〇〇先生をご評価いただき、誠にありがとうございます。血液内科一同、松村先生をお褒めいただいたことをありがたく受け止めております。〇〇先生の移動についてですが、ご本人の言っていた通り、〇〇先生は年度末に移動していただく可能性がございます。当院は血液学会の定める血液内科の教育機関であり、血液内科を志す若い医師を教育して育てる責任があります。〇〇先生には血液内科の専門医を目指す専攻医として当院に従事していただいております。専攻医には多くの経験を積んでいただく目的で、いくつかの病院で経験を積んでいただくことがあります。〇〇先生も当院での経験を糧に、他院に移動して更に多くの経験を積み、後々は血液内科の専門医として、更に多くの患者様を助けていただけるものと信じております。〇〇先生が移動した後は、患者様は他の医師が引き継いで診療させていただきます。主治医が変わること、患者様の不利になることが無いようしっかりと引き継ぎますのでご安心ください。</p>
1月	<p>甲状腺乳頭癌で入院、手術しました。大変お世話になりました。看護師の皆さんは優しく対応して下さい、入院を過ごせました。先生方の対応も丁寧で安心して手術できました。ありがとうございます。</p>	<p>この度は、温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このようなお言葉をいただき、何よりの励みになります。これからも看護の力を向上し、皆様が安心して過ごせるように邁進していきたいと思っております。</p>
1月	<p>レンタルのパジャマを借りたのですが、ゴムがきつかったり、ゆるかったりし、もう少し点検してほしい。</p>	<p>病衣に関するご指摘ですが、患者様の状況や体調によって様々なご要望があります。今後は患者様のご要望を適切に把握し、最適な病衣をお渡すようにします。ご指摘ありがとうございました。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
1月	<p>1. 洗面所の給湯、水だけでなくお湯も出ると良い。 2. 洗面所にコンセントがあると便利。 3. 食事メニューにcalの記入がほしい。 4. 初めて青葉病院受診し、皆様(受け付け始め事務方)の親切がとてうれしかった。 5. 整形外科の担当Drの接し方が良く、説明等も解りやすく、OP後のたびたびの訪室に感謝しています。最新技術にてOPして戴いた事にも感謝致しております。</p>	<p>1)病室の洗面所は、混合栓を設置しております。今後は清掃時等に吐水の温度を確認し、水温の調整機能に不具合がないか確認いたします。 2)洗面所のコンセントの増設は、設備上の観点から設置の可否を確認し、現場要望に応じて設置を検討いたします。</p>
2月	<p>青葉病院を大切に思っている患者の1人です。以前入院した時(15年程前)は頻繁に床のモップがけをしてくださっていました。今回は、一週間入院をして1度も床掃除がありませんでした。予算等の関係もあり、マニュアルの中に、床掃除が組み込まれていないのかもしれませんが、週に2回は掃除が必要(衛生面も考えて…)かと思いました。少し、お掃除の方に頑張ってもらえればできる範囲と考えましたので書かせていただきました。どうぞ、改善をよろしく願い致します。</p> <p>お掃除の担当の方も、毎日、声をかけてくださり、丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。</p> <p>入院中、医師や看護師の皆様には、大変丁寧に、優しく、治療・看護していただきました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。</p>	<p>清掃に関するご指摘ありがとうございます。毎日の日常清掃を維持するように病棟の清掃体制を改善いたします。 また、定期的な清掃員の研修の頻度を増やし、清掃員のスキル向上に努めてまいります。</p>
2月	<p>前回予約を取ってもらい10分前には待合室に着いたが、2時間待ちました。 予約なし、初診の方がどんどん呼ばれていました。 血液検査は予約の20分前には終わっています。 本当にどうなっているのか？2時間待つあたり前なのか？</p>	<p>ご質問ありがとうございました。 当院では、診察前に採血をした場合、血液検査の結果を確認してからの診察となっております。 また、採血結果が出るまで1時間程度要しており、検査項目数や内容や検査項目数によっても結果がでるまで時間は異なります。 この度は、検査結果がでるまでの待ち時間についての説明が不足しており、誠に申し訳ありませんでした。</p>
2月	<p>53年前、ネフローゼを患い、2か月入院しました。 現在、再発することもなく元気に過ごしています。 今回は、50年ぶりぐらいにこちらを訪ねました。 当時とは、すっかり様変わりしていますが、どこかなつかしさを感じました。 治していただきありがとうございました。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 今後も患者様より上記のような御意見が頂けるように精進してまいりますので、ご協力をお願いいたします。</p>