

令和6年度11月分 ご意見

- ・種類 「質問」「提案」「苦情」「お褒め」「サンキューカード(サキ)」 「その他」
- ・内容 「接・診」=接遇・診療に関すること 「施・設」=施設・設備に関すること
「管・運」=管理・運営に関すること 「その他」=その他ご意見

種類・月別ご意見集計表

	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
4月	0	4	3	0	0	1	8
5月	0	2	3	0	2	0	7
6月	0	2	1	0	0	3	6
7月	0	2	6	0	4	0	12
8月	0	3	1	0	1	0	5
9月	0	4	5	0	1	0	10
10月	0	1	3	0	1	0	5
11月	1	6	5	1	5	0	18
12月	0	0	0	0	0	0	0
1月	0	0	0	0	0	0	0
2月	0	0	0	0	0	0	0
3月	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	24	27	1	14	4	71

前年同月比

11月	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
前年度	0	1	5	0	2	0	8
増減	1	5	0	1	3	0	10

前年同期比

4~11月	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
前年度	1	13	43	1	6	2	66
増減	0	11	△ 16	0	8	2	5

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答	投稿者
11/7	5階	苦情	接・診	看護部	<p style="text-align: center;">投書・回答</p> <p style="text-align: center;">投書の内容</p> <p>11/4に入院してCSプランを契約した時、どこにタオルがあるとかの説明がなく、後に聞いたら風呂の前と言うが出ていない。「休みだからか」と言うが、あんた達には当り前の事でも、初めて入院した人間には全てがわかりません。11/6に病室を移動しました。尿量を計るカップが無い様なので聞いたら、トイレ内の見えない所に置いてありました。言ってもらわないとわかりません。</p>	60代 男性
					<p style="text-align: center;">回答・結果・顛末</p> <p>この度の入院生活におきまして、看護師の説明不足により、療養生活にご不安を抱かせてしまいましたことをお詫びいたします。</p> <p>CSプランにつきまして、入院時には必ず説明をさせていただくことに各病棟看護スタッフに周知いたしました。また、病室移動後に患者さんをお願いして実施していただきたいことや必要なことを看護師が情報共有し、説明を行うようにいたします。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>	
11/7	5階	苦情	接・診	看護部	<p style="text-align: center;">投書の内容</p> <p>11/4入院、11/5手術ということで、事前に麻酔科との話で顔にテープを貼るのでヒゲを剃ってくれと言われ、入院日の晩に風呂で剃ろうという話になったが、11/4は振替休日の為、風呂には鍵がかかっていました。休日には風呂に入れないと麻酔科に教えてあげて下さい。入院日にCSセットのおむつプラン②を契約しました。翌日来たナースは手術前に「オムツを出してくれ。渡してくれ。持って来てるだろ。」と言うのです。申し送りとか情報共有という言葉を知っていますか？</p>	60代 男性
					<p style="text-align: center;">回答・結果・顛末</p> <p>この度は、入院中に職員間の報告・連絡・相談等の不足により情報共有が不十分であったこととお詫びいたします。</p> <p>今回は、担当部署の配慮が不足しておりましたが、本来は手術前の準備でシャワー浴等が必要な際には、休日に関係なく個別に対応させていただいております。</p> <p>また、CSセットのオムツプランの契約もされていたにも関わらず、情報共有されておらず、ご迷惑をおかけいたしました。情報を正しく共有し、安心した療養生活が送られるように職員一同取り組んでまいります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>	
11/7	1階	苦情	管・運	経営管理課	<p style="text-align: center;">投書の内容</p> <p>きんきゅう外来にかかったら（時）がトイレを2回利用したら消毒液もない、手洗せっけんもないと言うことですか？ 午前11時すぎ 午後12時35分 （原文のまま）</p>	70代 女性
					<p style="text-align: center;">回答・結果・顛末</p> <p>この度は、ご不便おかけし申し訳ございません。</p> <p>1階救急外来付近のトイレにつきましては、平日・休日共に1日2回清掃及びハンドソープ等の交換補充を行っておりますが、ご利用の際にハンドソープ等が空だったとのことで、今後は早めの交換補充を心掛けるようにいたします。</p> <p>また、どうしても1日に何度も確認することは難しいため、ハンドソープ等が空の場合は、お手数ですがお近くの職員にお声掛けくださいませ。ご理解・ご協力の程よろしく願いいたします。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>	

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答	投稿者
11/7	6階	お褒め	接・診	その他	投書の内容	70代女性
					初めて急に入院ということで不安でしたが、職員の皆さん親切で言葉も丁寧でした。また、食事は温かく食べやすく食材も豊富、美味しかったです。お世話になり、ありがとうございました。	
					回答・結果・顛末	
					お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。お体には気を付けてお過ごしください。	
11/15	4階	サキユ	接・診	その他	投書の内容	80代男性
					<入院手術で本当によくして頂いた事> 外科の先生、4階東病棟サブ看護センターの皆さん本当にやさしく、愛想よくして頂いた事に心から厚くお礼と感謝しています。 正直病院は好きじゃないですが、若し病気の際は能登No1の能登病院さんをお願いしたいと思っています。7~8年ガマンしていたんですが、今は本当に嬉しく心から感謝しています。 気持ちもスッキリしてこんなありがたい事はありません。終活の歳ですが、まだ暫くお蔭様で元気に生活出来ると思っています。 本当にありがとうございました。	
					回答・結果・顛末	
					感謝のお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。お体には気を付けてお過ごしください。	
11/15	4階	提案	管・運	栄養部	投書の内容	80代男性
					食事用ハシあまりにも細い。もう一回り太いもの。	
					回答・結果・顛末	
					この度はご不便をお掛けし申し訳ございません。残念ながら太い塗り箸はございませんが、割り箸やフォークなどは用意できますので、看護師または栄養士にご相談いただければ可能な限り対応いたします。貴重なご意見をありがとうございました。	
11/22	4階	提案	管・運	看護部	投書の内容	10代女性
					<面会制限のことについて> どうして、成人の人しか入れないのですか？私達子どもの心を聞いてください。自分の親に会えないかなしさ、くやしさがあなただけには伝わらないのですか？会いたいです。一度でもいいから、自分かってすぎます。自分の親に会えないくやしみを知らせてもらえたらうれしいです。どうかよろしくお願いします。	
					回答・結果・顛末	
					ご意見読ませていただきました。お返事が遅くなりごめんなさい。 あなたが自分の大切なお父さんやお母さんに会えない「かなしさ」や「くやしさ」は、私たちにも伝わります。 今は、18才以上の家族が、1日に2人だけ面会できるような決まりになっています。お子さんは感染症にかかりやすく、面会の時に、知らないうちに患者さんが感染症にかかってしまうことがあるため、面会を制限させてもらっています。 しかし、患者さんの状態を見ながら、医師の許可をもらって面会できることもあります。 もし、ご家族の方が入院された時は、入院された病棟の看護師に聞いてくださいね。	

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答	投稿者
11/22	4階	サキユ	接・診	その他	投書の内容	60代 男性
					満足度必要十分でした。大変お世話になりありがとうございました。	
					回答・結果・顛末 お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。	
11/22	4階	サキユ	接・診	看護部	投書の内容	60代 男性
					<医療従事者の働きぶりを見て> 良く働く医療スタッフの方々だなあ。食事も完食したし、エアコンも適切で快適でありました。楽しい職場環境と見受けられ、口腔外科と外科のリレーも総合病院で良かったですね。本当に若い人から医師の先生方まで治療していただいて良かった良かったです。	
					回答・結果・顛末 お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。	
11/22	5階	質問	接・診	看護部	投書の内容	60代 男性
					<血尿スケールについて> 尿量確認表には血尿スケールの欄があり、0～4の5段階の数字を当てはめるようになっている。 巡回入院時の色見本 0～1、2、3、4、5 今回入院時の色見本 0、1、2、3、4 色見本が違うのでは血尿スケールの数字の意味なしでは？	
					回答・結果・顛末 血尿スケールについての色見本の違いについて、早速確認して修正いたしました。正しい掲示を行うことの大切さを再認識いたしました。 今後ともお気づきの点がございましたら、お教えてくださいようお願いいたします。 貴重なご意見をありがとうございました。	
11/22	5階	サキユ	接・診	その他	投書の内容	記載 なし
					入院中とても親切にしてくださいました。特に二人の看護師さんには、患者の私に寄り添って対応していただき、感謝の気持ちでいっぱいです。有難うございました。 先生の細やかな分かりやすい説明、治してあげよう！という気持ちが伝わり、これからはもう一つ先生に診ていただこうと思っています。 七尾市、奥能登のみんなに能登病院の皮膚科が凄く良いと広めます。先生、有難うございました。	
					回答・結果・顛末 お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。	

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答	投稿者
11/22	1階	苦情	その他	看護部 総務課	<p style="text-align: center;">投書・回答</p> <p style="text-align: center;">投書の内容</p> <p><救急の問診の看護師の消毒と職員のスマートフォンについて> ①体温計の消毒の仕方が乱雑で患者さんを不安にさせます。 ②医者ズボンのポケットにスマートフォンが入っていました。万が一不正アプリが入っていて、その不正アプリに録音されて、サイバー犯罪団にそのデータが送信されたら、個人情報漏洩します。診察室に私用のスマートフォンは持ち込まないでほしいです。</p>	20代 女性
					<p style="text-align: center;">回答・結果・顛末</p> <p>看護師の体温計の消毒の仕方が乱雑だったということで、不安な気持ちを抱かせてしまったことに対してお詫びいたします。 頂いたご意見をふまえ、救急外来に勤務する看護師一人ひとりが自身の看護技術や態度に責任をもって行動できるようにしてまいります。 今後、同じような場面がありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。来院された方が安心して受診できるように研鑽してまいります。 医師のスマートフォンについては、当院が支給したスマートフォンを携帯しており、緊急時等の連絡手段として活用しております。 不正アプリ等は、使用しておりませんので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>	
11/29	4階	提案	管・運	栄養部	<p style="text-align: center;">投書の内容</p> <p><病院食について> いんげんとえんどうのスジが残っています。スジを取り除く手間を考えると、別の食材にしても良いのでは？</p>	20代 男性
					<p style="text-align: center;">回答・結果・顛末</p> <p>スジや異物などがないように注意しながら下処理を行っておりますが、スジが残っており申し訳ありませんでした。 また、献立からインゲンなどを除外することは難しいため、栄養士にご相談いただければ他のメニューや食材に変更させていただきます。その他にも召し上がりにくい食材等ございましたらご相談ください。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答	投稿者
11/29	5階	苦情	接・診	看護部 経営管理課	<p style="text-align: center;">投書・回答</p> <p style="text-align: center;">投書の内容</p> <p><入院生活について（代筆）> ・言葉使いが荒い。怒鳴るような言い方はやめてほしい。出来ないことが多いかもしれないが、さらに情けなくなる。 ・ナースコールの対応が遅い（20分～1時間）。待てる用事なら良いが転んだときはどうしたら良いか。 ・他の病院と比べてすべて遅い（片付け、ナースコール） ・救命センター（能登病院）ともここの病棟は違う。見習ってほしい。 ・人出不足を感じる。 ・車椅子が古い。乗るのが怖い。</p> <p style="text-align: center;">回答・結果・顛末</p> <p>この度の入院生活におきまして、安心した療養生活を送られるような環境調整や接遇力が欠けていましたことををお詫びいたします。 患者さん個々の状態（聴覚、視覚、理解度等）を担当する職員がしっかり情報を把握し、共有した上で対応する大切さを強く認識いたしました。患者さんを尊重し、前向きに病気と向き合えるような言葉がけができるように取り組んでまいります。 部署により、対応する人数や疾患、繁忙度は異なります。しかし、当院の看護師の対応に、部署による差がないように職員一同努めてまいります。今後そのような場面がございましたら、ご遠慮なくお申し出ください。 また、車椅子につきましては、古いもの、危険なものから取り替えるよう努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	80代 女性
					<p style="text-align: center;">投書の内容</p> <p>11月中に入院した者です。6西の看護師さんには大変お世話になりました。皆さんとても優しくいつも笑顔で接してください、ありがとうございました。とても心強く安心できて、楽しく過ごせました。病院嫌いだったけれど入院するのも悪くないなんて思えました。退院できるのがうれしいはずなのに、皆様に会えなくなるのさみしいなあ～って思えてきました（笑） 6西の看護師さん本当にありがとうございました。とても感謝しております。先生方、リハビリの方、本当にありがとうございました。皆さん大好きです。これからも沢山の患者さんを癒してあげてください。お世話になりました（^-^）</p> <p style="text-align: center;">回答・結果・顛末</p> <p>お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。 入院とならないことが一番ですので、お体には気をつけてお過ごしください。</p>	

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答 投書の内容	投稿者
11/29	1階	提案	接・診	看護部	<p>いつもありがとうございます。 入院中、面会できないときなどzoomをつないで様子を教えてくださいなどしてくれると安心できて良いのにな…と思います。 日々、お忙しいかと思えます。 若い看護師さんの対応が気になりました。患者のために、心に寄り添う「気持ち」を大切に接してほしいなと感じました。何のための、誰のための看護なのか？今一度考えていただきたいです。</p>	記載なし
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>面会できない時のZoomを利用しての情報提供等は、コロナ禍には状況に応じて提供しておりました。現在は、患者さんの病状に応じての面会等の配慮も、医師の許可を得て対応いたしますので、担当部署にご相談ください。 また、ご指摘いただいた内容は、看護師としての基本であり、大切な内容です。当院の看護職一人ひとりが看護倫理に基づき、来院された方が安心して受診できる、そして、入院されている方は安心して療養生活を送られるよう努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	
11/29	5階	提案	施・設	経営管理課	<p>投書の内容</p> <p><トイレ水洗の改善> トイレの水洗ボタンは力が入らず、流しにくい。レバー式か光センサーに改善してほしい。力の弱い老人に優しくない。強く改善を求む。</p>	60代男性
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。 身障用トイレはセンサー式を採用しており、病室のトイレについては、押しやすく、あまり固くない洗浄ボタン式を採用しておりますが、他の共用トイレについては、少し固めのボタン式が採用されております。 また、当院のトイレは、水道管直結式であり、貯水タンクが個別にないため、レバー式への変更はできません。センサー式については、どうしても交換費用が高額になってしまうため、全ての交換は難しい状況です。 ご不便をお掛けしますが、ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>	
11/29	6階	提案	施・設	経営管理課	<p>投書の内容</p> <p><緑茶が飲みたいです。> 病棟の自販機には、緑茶が入っていません。夏場とは違い、この時期は、緑茶のカテキンで殺菌効果を理由とし、のどにも良いと思うのですが、せめて1本分？1列分？だけでも入れてほしいです。救急外来の1階まで下り、買いに行くのも点滴をしていると、難しいと思うのです。これ以上我慢せないかんののは苦痛でしかありません。</p>	50代女性
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。 当院に設置している自販機の販売品目につきましては、基本的には設置業者の裁量になっております。 設置業者には、病棟に緑茶を置いてほしいという強い要望があった旨を伝えました。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	