

## ご意見への回答 (H28.10月回収分)

— 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます —



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>毎回思いですが、日赤のスタッフ、主に看護師は挨拶をしませんね。「こんにちは〜。」と言なせ言えないのか不思議です。</p> <p>外来から病棟に移動する時の事、点滴している赤ちゃんを抱っこしているのに、「スタンドを持ちます」と言いつつ、スタスタ歩きスピードを落とさず、怖いので自分でスタンドを持ちつつエレベータまで行きましたが、エレベータまで一回も振り返らない看護師。入院中日中の子供の様子を聞いて答えてくれる人とめんどくさそうに適当に「元気そうでした」と言う看護師……。熱があって点滴しているのに元気って？自分の子供入院させたいですか？</p> <p>もう何年も入院していますが、良いスタッフはいつでも感じが良く、「子を持つ親の気持ち分かってるな〜」という人もいれば、子を寝かしつけているのに廊下で大きい声で他の人に話しかける人、便が付いた白いシーツかえずタオルで隠している人、血の付いたタオル・服をたたみもせず棚の上にのせ、「点滴動いて大変なんですー」と言う人、時間なのに検温に来ない人……。相変わらず、自分の子や孫の話で病室で盛り上がる年配のスタッフがいますが静かにしてほしいです。どうか改善出来ない事なのでしょうか？どこの職場でも接遇って大切ですよ。大体感じの悪い人はずっとパソコン見てますよね。</p> <p>保母さんや色の付いた制服の人は、皆感じ良く物も頼みやすいですが看護師は怖くて頼み事も質問も出来ません。</p> <p>是非この分を貼り出して頂き、改善して頂きたい。</p> <p>子供と離れる、まして病気で苦しんでいる子を置いていく気持ちを考えてみて欲しいです。個室で付き添えば？と言われても、したくても出来ないんです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・面会に来た親に可能な時日中見ていた看護師が様子を話す。(よく泣いていた、笑った、熱どうだったなど)</li> <li>・汚れたものは袋に「汚」「血つき」など書く。</li> <li>・シーツは汚れたら変える。</li> <li>・何より患者・患者家族のみならずすれ違ったら挨拶をする。</li> </ul> <p>上記のことを病棟責任者の方に必ず伝えてください。よろしくお願いします。</p>	<p>今回の入院の際には、大変不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。大切なお子さまの具合が悪く、ご心痛な時に、配慮が不足した対応をしてしまい、心よりお詫び申し上げます。相手の立場に立った対応ができるよう、教育を行っていきます。</p> <p>また、排泄物等で汚染したリネン等は交換し、清潔な環境整備に心がけて参ります。</p> <p>様々な背景を持った、患者さまやご家族さまがいらっしゃいますので、会話の在り方、ご家族さまのご不在の間の様子などの説明の在り方など、今一度振り返り、皆さまに認めて頂ける対応が、できますよう努めて参ります。</p> <p>私たちは、「地域に貢献する病院」づくりに努めているところです。この度のご意見を真摯に受け改善していきたくと思います。回答が遅れました事につきましても、お詫び申し上げます。</p>
2	<p>婦長殿</p> <p>久しぶりにお見舞いに立ち寄らせてもらいました。</p> <p>建物が古くなっただけでなく、職員の考え・対応も古いと感じる所があった。</p> <p>病室のおしめの臭いを感じていないよう。同室の方がおしめをしているのが分かった。配慮もない。</p> <p>人を救うのは人だとの高い目標を掲げている。やっていることはどうなのか疑問に思えた。</p> <p>医療は進んでいます。一歩先に行くのが日赤に求められると思う。</p> <p>いかがなものでしょうか？</p>	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>病室のオムツの臭いに関しては、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>当院は救急病院のため、患者さまの状況によってはオムツをしなければならぬ状態の方もいます。</p> <p>しかし同室の方やご面会にいらした方には大変ご迷惑のことと思います。</p> <p>今後も環境整備に留意し、より良い入院生活が送れますように、配慮をしていきたいと思っております。</p>

## ご意見への回答 (H28.10月回収分)

— 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます —



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

3	<p>産科に入院しましたが、〇〇なんとかさんは、いつでもナースステーションにいて質問しても「お待ち下さい」で以後返答なし。</p> <p>妊婦だった人は赤ちゃんと面会中、ミルクの時間で「また面会に来てもいいです」と助産師が言っていたので面会に行くと「一日1回だけです。部屋で面会は！」と一方的に言い、窓越しにしかかわせてくれませんでした。</p> <p>助産師さんは皆優しく、ミルクのことなど親身になって話を聞いてくれています。看護師さんは質問しても返答出来ないし、ベテラン風の〇〇何とかさんは、妊婦さんにハッキリ言って上から目線で話すのも嫌な感じでした。</p> <p>「また2週間後に病棟に来て赤ちゃん見ます」と時間に行っても、母乳の人には良く話しかけ、ミルクの人は大して話もせず放置。何の時間だったのでしょうか？母乳でやりたくても出来ずミルクの人もあるんですよ？子供とゆっくり家で過ごしたいのに、時間割いて病院行ったのに、ただ1時間赤ちゃん抱いて座ってるだけだった……。時間返して欲しい位です。〇〇さんやおばちゃん看護師さんは、親切で相手の身になって考え対応してくれ何回も助けられました。ありがとうございました。（入院したのは1日）</p> <p>ある助産師さんで人の職業を他の人に話したり個人情報ばらまいてました。（4人部屋の患者が皆看護師だと断りもなく人に言っていた）</p>	<p>この度は、スタッフの不快感対応、本当に申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘いただいたスタッフには、具体的に指導しました。本人も深く反省しております。</p> <p>また、医療者としての基本的な「個人情報の秘守義務」について真摯に受け止め、スタッフ全員に指導しました。</p> <p>2週間健診での対応についても、今後そのようなことが、起こらないよう助産師・看護師共に情報を共有し、患者さまに寄り添える対応が出来るよう、努めて参りたいと思います。</p> <p>ご意見・ご指摘していただきありがとうございました。</p>
4	<p>自動再来機の案内板追加要求</p> <p>1.職員の説明では、2週間前に事故があり現状のように移動したとのこと。</p> <p>2.案内表示板が柱の手前にあるが見づらい。改善依頼</p> <p>現状の案内板を追加し柱の幅に合わせて赤で太く表示（大きく）</p>	<p>再来受付機の表示を、ご意見のとおり新たに追加いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>1階トイレのティッシュ（引っ張り出す）2階のトイレ用にも置いて貰いたい。</p> <p>整形のトイレもあるし、外科のトイレもあるし、2階の耳鼻科のそばと泌尿器科の所にもあるので。1階はないので。何回も頼むので。ハンカチを2枚も3枚も持ってくるのもったいないので、1階も2階にあるものを頼みます。1階もあると助かります。</p> <p>無視しないように看護師先生も感じ悪くしないで下さい。評判悪いと言っていた人がいたので前の頃。今も前の様をお願いします。</p> <p>看護先生なんだから優しくお願いします。</p>	<p>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。</p> <p>各館外来の各所にトイレが設置されており、平成27年の10月にペーパータオルの設置を行っております。ご指摘の箇所については、エア式のジェットタオルが設置してありますので、こちらのご利用をお願いいたします。何か問題等がございましたら、お近くのスタッフにお声掛けくださいますようお願いいたします。</p>

## ご意見への回答（H28.10月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

	<p>ご意見箱の所に用紙がなくて、受付の方まで取りに行った。</p>	<p>この度は、ご意見用紙の不足によりご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。 今後は、こまめに用紙の補充を行うよう心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>入院していた時、予約の取り直しをして頂きましたが、使わなくなった用紙を患者家族の姿が後ろ向きになった時音を立てて破かれた。個人情報が入っているのでシュレッターにかけるべきではないか？ ナースステーションの中が忙しくても、対応について不愉快な思いをさせられたのが残念だ。 治療・今後の計画など、詳しく説明がなかった。引継ぎがあまり出来ていないのではないか？ 今でも紙を破いた音を忘れません。</p>	<p>予約票の取扱いについて不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 破いた理由としては、書類が多いことから使用不可のものであるため破いたと思います。またその用紙に関しては、患者名などの記載のものは当院の廃棄の手順があり、それに従って行っています。しかし、紙の破く音が聞こえる距離での行為に関しては、非常識な行為ですので職員で共有していきたいと思います。 また、治療・今後の計画などの詳しい説明が無かったことに関しては、患者さまと密にコミュニケーションを取り、不足な点を改善していきたいと思います。</p>
7	<p>外泊の時も退院の時も、指定した時間を守ってくれず、とてもルーズだと思います。 病院側から時間を言われているのに、大変不愉快な思いをしました。</p>	<p>ご迷惑をおかけしまして、大変申し訳ありませんでした。 今後は、時間前には準備を整え、時間通り外出や退院ができるよう、スタッフ指導も徹底していきます。</p>