

## ご意見への回答（H30.4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>昨日、家族が入院していたため当院にいました。 中央館のエレベーターに乗るために、一階のエレベーター前で上の矢印ボタンを押したところ、すぐに扉が開きました。中には看護助手（制服に水色のチェック柄あり）の方がいました。その方の第一声が、こちらを見ながら「あ〜もう、下の階に行くのに」でした。とっさのことで訳がわからなかったのですが、その方は一階で降りました。おそらく、階数ボタンを押すタイミングがズレたのか、その方が階数ボタンを押し忘れたかなんかだと思いますが、こちらはエレベーターの上ボタンだけに反応して扉が上行きで開いたので乗ったままです。 病院という大変な勤務で、看護助手の方も忙しく疲れていたのかもしれませんが、自分が行きたい階と違う不満をいきなり患者の家族に言うのはどうかなと思いました。本当に不快な思いをしました。従業員の指導徹底をお願いいたします。長文失礼しました。</p>	<p>この度は、不愉快な思いをさせてしまったことに対し、大変申し訳ありませんでした。 職員一同、接遇に関し丁寧な対応ができるよう指導をしております。患者さまやご家族の方々の立場に立った対応を心がけてまいりますので、今後も当院に対しご支援くださるよう宜しくお願いします。</p>
2	<p>11:30予約で13:30受診。予約の意味あるんですか？</p>	<p>長時間お待たせして申し訳ございませんでした。 待ち時間の短縮につきましては随時検討、改善して参りますのでどうぞご理解ください。 貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>貴重なご意見有難うございました。 整形外来受診に際して予約にも関わらず、混雑し予約時間に診察が出来ない現状にご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。 外来は予約の患者さま以外に他病院とクリニックからの紹介状持参の患者さまや24時間救急の患者さまを受け入れております。さらに予約日ではない患者さまも受診希望され来院しています。予約の患者さまを優先に診察を実施していますが、緊急を要する患者さまを先に診察する場合があります。予約時間が遅れる場合もあり、その場合は緊急を要する患者さまを対応していることを何卒ご理解お願いいたします。診察の進捗状況を随時放送して参ります。 今後も多々、ご迷惑お掛けすると思いますが改善できるよう努力して参りたいと思います。</p>

## ご意見への回答（H30.4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
3	<p>1ヶ月あまり入院をしてお世話になりましたが高齢と言うこともあったかと思いますが、その期間内に付き添っていた私や主人にはリハビリの様子、その他の様子の説明が全くありませんでした。それについては疑問です。</p> <p>同室の方は午前も午後もしリハビリがあり、担当の方々も沢山顔を出していました。その都度、私どもの所には無くいつも疑問でした。それよりも早く退院してくださいとの要求ばかり。とても誠意を感じず、不親切だったです。同室の患者さんたちの方がよほど親切でした。いくら認知があるからリハビリは無理ですと言われましたが、本人が頑張ると言っていました。むげにリハビリを断われた事も対応が疑問でした。高齢→寝たきり→リハビリが無理の対応でした。</p> <p>皆いづれ歳を取ります。老いていきます。真心の無い今回はとても残念でなりません。ブログにもこの扱いを書いてみたいと思っています。</p> <p>良かった事 おそうじの方が優しく声を掛けてくれた事 体をよく拭いてくれ着替えも多めにしてくれた事 お食事は美味しかった様です。</p> <p>宇都宮の済生会病院は看護師さん病院の先生方の質が大変良く教育が行き届いていました。その点日赤はレベルが落ちます。新しく移転されたらよりいっそうのレベルを上げて頂ける事願います。若い人も高齢の人も分け隔てなく優しく接して欲しいと切に願います。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>入院中だけでなく、その後の生活についても不安を感じながら付き添っていたご家族にとって、入院していた1か月、辛い思いをさせてしまったこと、申し訳なく思っています。リハビリの事や、退院のことは、急性期病院として限度がありますが、担当者が患者さまやご家族の意見や希望、退院後の生活などを良く把握し、満足できるような解決策を提案できればご家族の不安も少し解消できたと思います。</p> <p>言いにくい事をあえて指摘下さったのは、新病院の移転前にもう一度原点に戻り自分を見つめなおして欲しい、信頼できる看護師になって欲しいというお気持ちが強いからだと感じています。スタッフ一同、反省すると共に、患者さんやご家族の気持ちを汲めるよう努力していきたく思います。</p>
4	<p>耳鼻科受付 非常に感じが悪い。気分が悪くなる。</p>	<p>ご不快な思いをかけてしまい誠に申し訳ございませんでした。職員の接遇に関して、再度教育を徹底し接遇の向上に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## ご意見への回答（H30.4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
5	ナースコール（3回）呼んでも「ハイ」と応答はあるけど来てくれない。時間（時間帯は18:10～18:30）ちょうど忙しい時間かもしれないけどその点改善して欲しい。	<p>18時30分頃にナースコールを3回鳴らしたが「はい」という返事だけで看護師が来なかったという現状に対しご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>原因として考えられるのは、それぞれナースコールに出た看護師が他の業務に対応していたか、もしくは看護師が行くのを忘れたか、さらには同室の患者さまも呼んでいてその患者さまに対応して終わったのかもしれない。今、ナースコールの機械が古く一人が押しても誰が押したのかわからないので、患者さまにはご不便をおかけしています。</p> <p>また、大部屋で転倒予防に使用しているセンサーマットが頻回に鳴るために、そのナースコールと判断してしまった可能性も有ります。</p> <p>今後は、センサーマットのナースコールだと限定しないこと、また、対応を忘れてしまわないように注意をしていきます。</p>
6	1階の椅子が汚い。前はよく拭いているのを見ました。今は見たことはありません。たまには日曜日の人のいないとき掃除してください。	<p>不快な思いをさせてしまい、また清掃に対する配慮が欠けており、申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、定期的に清掃を行い、環境美化に努めていきます。清掃についてお気づきの点がございましたら、お近くのスタッフに声をおかけくださいますようお願いいたします。</p>
7	4月9日手術前に手さげバック（袋）に患者の名前が書いてあるが、名前の漢字が間違えていたので、もし同姓同名がいたり、間違いに気付かず本人と別の人の薬など飲んだり、患者を間違えて手術など行われたら大変なことになります。【必ず、名前が患者と合っているか再度確認の徹底を行ってください】	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>自分の名前が例え、漢字の間違いであっても、正確でないという事は、日々の私達のケア全般に対して、不安をお持ちになるのは当たり前です。</p> <p>不安を感じさせてしまった事に対して、お詫びいたします。</p> <p>病棟で話し合い、手術の際に準備するバックは、出棟時、患者さまのベットネームを使用することとしました。</p> <p>ご指摘ありがとうございました。</p>

## ご意見への回答（H30.4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
8	<ul style="list-style-type: none"><li>・産科病棟の助産師さん、スタッフの方々本当にお世話になりました。1人1人きめ細かい気配りがあり、あたたかい対応に涙を流したこともありました。</li><li>・駐車場の件ですが、夜間から停まっている車が15～21台くらいあり、外来の患者用に病院入口から近いところはあけていただけると助かります。</li></ul>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p> <p>不便な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 ご指摘の件は、駐車しやすい入口付近の場所に車が常駐していたとの事ですが、この辺の駐車に関しては、駐車場所の管理の仕方が非常にむずかしくまた誰もが駐車したいスペースでもあるため、空きの少ないスペースとなっております。体調が思わしくなく歩くのが困難な時などは、おみやり駐車スペースのご利用をお願いします。 また、何かございましたら、近くにいるスタッフに声をおかけくださいますようお願いいたします。</p>