

## ご意見への回答（H30.12月分回収分）

－ 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>内視鏡の洗浄→消毒などが気になりました。待合室に、機器の紹介写真はありました。どの様に洗浄・消毒がされているのか工夫が欲しいと思いました。（過去には他の医療機関でO-157に感染した事例もある様です。）</p> <p>上記は平成27年7月9日に投書した内容です。その下に今日平成30年11月26日、追記しました。</p> <p>今日の新聞報道で、オリンパス内視鏡機器による感染報道がありました。日赤の今までの対応と、これからの対応を詳細に揭示して下さい。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。</p> <p>当院ではオリンパス社の内視鏡と洗浄機器を使用しております。また、日本消化器内視鏡技師学会に基づいた内視鏡の洗浄・消毒のカイドラインを遵守し、洗浄履歴を残しております。また、感染管理認定看護師の管理のもと環境整備に努めております。</p> <p>2018年のオリンパス社の感染報道ですが、側視鏡先端の洗浄不十分により、欧米で190人の感染者が出たとのこと。当院では、同じ機種の内視鏡は使用していません。また、上記ガイドラインに沿って先端キャップを外し、専用ブラシで洗浄し、専用洗浄機を使用しています。</p> <p>今後とも安全・安楽な内視鏡検査を受けていただくため努力していきたいと考えています。</p>
2	<p>お世話になります。先日、入院時の説明を看護師さんから伺いましたが、入院で用意いただくものという事で一覧表をいただきました。前回入院時には、最小必要なものという事できまこまかく説明して下さいましたが、今回は一覧表だけでこちらから質問しても明確な答えがなく、必要枚数など何も教えてもらえませんでした。前回とは異なる診療科なのでとても困りました。病院内の売店も閉店していたので、準備するのも大変でした。担当した看護師さんにもよるのでしょうか？看護師さんたちには日常茶飯事でしょうが、私たちにとっては病气や入院する事は特別な事です。</p>	<p>入院時の説明で、大変ご迷惑をおかけしました。</p> <p>現在、患者さまの入院が決定した時点から不安なく入院生活が送れるように、入院支援を行っています。全ての入院患者さまに対応している状況ではありませんが、今後窓口を統一していきたいと考えています。看護師の説明や案内が、対応する看護師で変わる事がないように指導、教育をより一層行っていき、患者さまに寄り添うケアが行えるようにしていきたいと思っております。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>12/12（水）AM10：51頃、外来診察終わって患者様が車移乗時に車椅子ごと一回転し落下、前頭部切傷、外傷を受けたと報告を受け、QQ室に連行した際、QQ室職員の対応にびっくり！！</p> <p>患者さんだけ連れてきてくれても困ります。患者さんを見るでもなく、Faはと問われました。直ちにみてほしかったと思う。QQ職員数名いるにもかかわらず、その対応の仕方では助けられるものも助けていただけないと思います。</p>	<p>この度は、大変ご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>患者さまやボランティアの方へ配慮が足りなかったための確な対応ができず大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、このようなご指摘を受けないよう患者さまや家族の立場に立った対応を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>
4	<p>今日診察にかかりました。AM11：00前、診察室5番での先生には二度とかかりたくないと思いました。あんな先生がいるんだと本当嫌になりました。名前がのってなく、医師としかなかったのですが。</p>	<p>このたびは、患者さまへの対応について不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後は患者さまの気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。</p> <p>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（H30.12月分回収分）

－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	<p>・検温は決まった時間に来ないのだろうか。</p> <p>・薬の服用ですが、本来であれば薬の間違いが無い様に服用前には必ず名前を確認するべきだが、確認がほとんどされなかった。万が一、薬を間違えて飲ませた場合は大問題になりますね。</p> <p>・日勤や当直の担当看護師の挨拶がない方が多い。バインダーに「本日の担当看護師」の名札（ラミネートしてあるもの）を挟まない看護師が多い。</p> <p>・ナースコールを押しているのに直ぐに来なかった。5分以上経過し2回目のナースコールを押しても直ぐには来なかった。こちらが色々言わなければ、きっと看護師本人から謝罪の言葉もなかったのでしょうか。まず、人として常識としてどうなのでしょう。そういった「遅れ」が命に関わる事もあるので、それをきちんと理解しているのだろうか。たかが「吸引」と思っているのだろうか。鼻呼吸が出来ないで子供が苦しんでいるのに、窒息したり、酸素がまわらなくて障害が出たり、最悪死に至った場合、病院側はどう責任を取るつもりなのでしょう。それでも患者の命を扱う医療従事者でしょうか？看護師資格を持つ方々なら、そんな事は言わなくても分かると思います。</p> <p>・空調のエアコンがホコリだらけ。見るからに掃除がされていない。これでは小児科病棟として、子供達がホコリなどを吸ってしまい、環境が良くないと思います。これは病院が古いからとかではなく、衛生管理の問題だと思います。</p> <p>・エアコンを使用しているから仕方がないが、部屋の空気や病棟自体が乾燥しすぎている。全体的に湿度が足りていないので、改善の余地はないのでしょうか。</p> <p>・個室についてですが、高い料金を支払っているのでもせめて個室はテレビカードを使用せずに、テレビは無料にした方が良くと思います。</p> <p>・保護者の付き添い入院について、掛け物が子供用しか用意されていないので、緊急で入院した場合などは持ち合わせていない為、掛け物のレンタルなどもあれば良いと思う。あるのかもしれないが、全く聞かれず配慮がない。</p> <p>・緊急入院したが、入院当日の部屋代が22時以降に入室した場合、料金が発生しないとの説明がなく、何時何分に入室した時点で個室代（部屋代）が発生するとの説明がなかった。入室した時間なども病院側の看護師は把握しているが、こちらは分かるはずがないので説明する義務があると思う。高い個室代を支払う訳なので、きちんと丁寧に説明すべきだと思います。説明があれば、入院当日は大部屋にするという選択も出来た。… etc</p> <p>個人的な意見ではありますが、改善して頂けたら幸いです。他にも私と同じ様な思いをしている、又は感じている患者様や保護者の皆様沢山いる事をご理解して頂けたらと思います。今後スタッフの指導をきちんと徹底した方が良くと思います。患者様は看護師ひとりひとりの事をよく見ているのを忘れて下さい。</p> <p>3月からの新芳賀赤十字病院に期待しております。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>定時の巡視や検温時間などについては決めておりますが、病状やお子様の午睡の様子で前後させていただいております。また、お薬の与薬の確認については、看護師全員が基準を徹底できるように指導してまいります。吸引については、お子様の状態に合わせて細やかに吸引をしているつもりですが、直ぐに対応できずにご心配をおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>夜間の入院で、付き添いをされる保護者の方の掛け物についてや個室等の詳しい説明不足についてご迷惑をおかけいたしました。検討してまいります。</p> <p>今回のご意見を受け止め、お子様とご家族が安心して入院生活を過ごすことができるように努力していきたく思っています。</p> <p>不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>現在、エアコンフィルター清掃については、年4回実施しております。その際に、吹き出し口の汚れについて簡易清掃を実施しておりますが、運転時間等使用状況により汚れ方にバラツキがあり、その際にはスポットでの清掃対応としておりますので、早急に対応いたします。湿度の調整についてですが、外調機による加湿のみであるため、設備的に限界があります。市販品加湿器を導入する事も可能ですが、感染対策上の問題が生じるため、導入を控えておりますのでご理解ください。</p> <p>また、個室の料金設定については、現病院での決定事項となっておりますので、ご理解くださるようお願いいたします。</p> <p>お気づきの事がございましたら、近くのスタッフに声をおかけください。貴重なご意見ありがとうございました。</p>