

ご意見への回答（H30.9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	会計のマイクで呼ぶ声が聞きとりにくい。マイクを口に近づけすぎではないでしょうか？声が割れて聞き取りにくいです。	<p>ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。</p> <p>院内の放送設備については、老朽化が顕著で一部聞き取りにくいアナウンスがございます。患者さまへは極力明瞭な発音を心がけてまいります。</p> <p>なお、新病院においては、外来案内表示システムを導入する等わかりやすいご案内に努めてまいりますので、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
2	入院中です。まだしばらくいます。 室内テレビでBSが見られないのが不満です。自治医大では室内テレビにもBSが入っているそうです。新病院を作っているなら、ぜひBSの導入をお願いします。今のままだと新病院にも入院しそうです。 BSの放送（有料のものはなくてもいい）があれば、入院生活も格段と楽しくなると思います。	<p>入院生活において、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。</p> <p>ご指摘をいただきましたテレビのBS放送については、現在のところ現病院では導入予定はありません。今後は、新病院で検討させていただきます。</p> <p>何かございましたら、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>

ご意見への回答（H30.9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
3	<p>①携帯電話及び公衆電話の件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・病院の受付かどこかに書かれていたと思いますが、大部屋（4人部屋）にもかかわらず、大声で携帯電話を使用している人を何度も見かけました。どちらが掛けているのか掛かって来たのかわかりませんが、マナー違反です。電話する人は1人部屋にするという誓約書が必要だと思います。 ・各階にある公衆電話がテレホンカード及びコインも使用できませんでした。何の為の公衆電話でしょうか？NTTに調査して下さい。 <p>②患者のリハビリの為、廊下を最大限に利用する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各階の廊下にセンターラインを引く。（テープで可） ・通行は右側及び左側通行に統一する。 ・キャスター付きの点滴袋を左手で引いていますので（又は右手の人もあります）、左右の通行の区別をするとバッティングする事はありません。考えて下さい。 ・また同じようにリハビリの為、センターラインの始めと終わりにスタート及びゴールのアンダーライン（印を引く） <p>※4階（南館）廊下を上から見た状態。1周100m位が区切りが良いと思います。（図参照）</p> <p>私は患者として南館4階23号に8月22日～9月1日までいました。</p> <p>③各部屋に設置のテレビの件です</p> <ul style="list-style-type: none"> ・液晶TVの言い所でもあり、悪い所でもあります。見る位置により見にくい所があります。この件を解消すれば楽しくTVを見る事が出来ます。 1案、TVの角度を前後に又は左右の平行を微調整出来るようにしたらどうか。構造上出来ると思います。設置業者に確認して下さい。 2案、可能であれば天井にTVを付ければどうですか？ 3案、TV番組は地上デジタルだけでなく、BSデジタルも導入して下さい。 <p>④「イビキ」の問題に注目して下さい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4人部屋にいて3人が「イビキ」をかいている状態を想像できますか？寝不足になり、病院にて「イビキ」の為不調になったら笑い話にもなりません。「安眠鼻呼吸テープ」商品名ナイトミン（その他のメーカーもあります）を使用してみたらどうですか？口・喉の乾き、イビキを軽減し安眠を促しますので… <p>※病院に専門家がいるのにこのような問題を提起するのは恥ずかしい。</p> <p>現在新しい病院（平成31年度完成予定）の進捗状態がわかりませんが、①・②・③・④役に立つと思いますが？</p>	<p>入院生活において、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>ご指摘をいただきましたテレビについてですが、限られたスペースでの角度調整しかできないため、角度が合わないとき非常に見づらくなってしまいます。今後は、BS放送を含め見やすいテレビが導入できるよう新病院で検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。何かございましたら、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> <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>リハビリで、病棟廊下を使って歩行訓練を行っており、ご迷惑をおかけしております。狭い廊下での訓練となりますので、ご指摘のように通行方向を考慮し、患者さま同士がバッティングしないよう、なお一層気を付けて訓練を行うように心がけたいと思います。</p> <p>ご意見として今後の参考にさせていただきます。</p> <p>4人部屋での「いびき」につきまして、不快な思いをされたことについてお詫びいたします。いびきをかく患者さまの体位の工夫や部屋の移動なども考慮し、すべての患者さまの療養環境の整備・改善に努めていきます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p>

ご意見への回答（H30.9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
4	<p>手術にあたって入院する際、まず担当医師からの説明があり、次に病棟看護師からの説明。その後移動し、看護…なんとかという入院の説明。受付カウンターへ移動し、薬に関する確認（同じ内容のくりかえし）精算と。その間かなり待たされ…。</p> <p>入院する患者は体調が悪い訳だからあちこち移動させられたり、かなり待たされるのはかなりの疲労。特にあちこち歩かされるのは身体にも負担が。（心身共に）</p> <p>人手不足で業務多忙で大変だと思いますが、今後移転する際にはなるべく患者に負担が少ないように、患者を歩かせるのではなくなるべく同じ場所で話が聞けるようなシステム・流れを検討してほしいです。</p> <p>私の友人の親が救急で来た際も、救急なのに検査を後回しにされたとかで…。</p> <p>今後に期待したいと思います。</p>	<p>入院の際の待ち時間や繰り返しの説明、移動に関しまして不快な思いをされましたことについて、お詫びいたします。</p> <p>誤認防止や事故防止の観点から重視した確認や説明があり、結果的に患者さまやご家族の負担になっているものと考えます。</p> <p>各部署が連携し、システムの見直し、改善に努め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>
5	<ul style="list-style-type: none">・ 5階に入院時の出来事です。お風呂に入った時に頭からオケでバシャバシャとお湯をかけられて怖かった事を思い出しています。・ 看護師さんの言葉遣いで、一晩中悔しさとなさげなさで眠れなかった。・ リハビリ北館に行くと、大変だよと言われて怖かった。・ 北館に来たら、皆さんが優しくとても楽しい毎日でリハビリができています。	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>常に患者さまのことを考えながら対応していくように指導しておりますが、言葉遣い、言葉の内容など、入院生活に不安を与えてしまった事、また、入浴時の介助に関しても介助される側の事を思いやる気持ちに欠けていたように感じました。深くお詫びいたします。</p> <p>ご意見を病棟で共有し、患者さまに対する言動を反省し、自分がしてほしい対応をしていけるよう努力していきたいと思っております。</p>

ご意見への回答（H30.9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
6	<p>心筋梗塞で救急搬送され、医師の説明を家族が聞いていた時について、患者である夫のことをタバコを吸い続けていたのだから「今回こうなったのは、自業自得だ」と言われた。</p> <p>確かにその通りだと思うが、一番心配している家族にそのような言葉かけを初めて会った人から言われるということ。自業自得だから何なのか。心ない言葉かけだと切なくなり、しかも再手術を1日空けて行うことになり、不安でいっぱい。自業自得だから死んでも仕方ないと言われたようだった。そうだとしても、家族はずっと言い続けていたし…自業自得だから手術をすることが時間の無駄なのか？そんな患者のことは見放したいのか？と受け取ってしまう。</p> <p>不安でいっぱい。不安でいっぱい。日赤スタッフから優しい言葉かけは全くない。</p> <p>ステント手術の再手術の必要があることについての連絡が「今後の治療についてお話をしたいので、今来られますか？」と突然私の携帯に電話し、「今後のことなのに突然来てくださいと言われても、今すぐ職場を離れられません」と私が言うと「家族、誰も来られないんですか？」と3回言われた。結局、やや緊急性のある手術であり、当の患者である夫が胸の痛みを訴えていた。ならば、「再手術の必要がある」と伝えてくだされば、不愉快な気持ちにならなかった。</p> <p>看護師は「Drから今後の治療について家族を呼んで」と言ったからそう言ったと言いつたが、「誰も来られないんですか？」と言った冷たい言い方に傷ついた。</p> <p>私は「主人に何か起きたんですか？」とびっくりして尋ねたが、看護師は「今は安定している」と言った。Drの言ってることと主人の胸の痛みの訴えと全く違うことを私に伝えていた。不適切な言葉遣いだと怒りを覚えた。正確な伝え方をしてください!!!</p> <p>看護師の名前は〇〇さんです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>ご家族の方に不快感を与えてしまい申し訳ありませんでした。本人及び病棟スタッフ全員で今回の出来事について話し合いをしました。ご家族に対する接し方、説明の仕方、態度等について今後注意を払い、不安が軽減できるような看護の提供に努めてまいります。</p>

ご意見への回答（H30.9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
7	<p>父の追加治療（手術）にあたり説明不足と感じたため、すでに準備中だったが質問したところ、医師の伝言を受けた看護師の〇〇さんが不適切な対応をされた。質問に対し、「問題ないです」とだけ答えられたので、大丈夫と思える理由（説明）がほしかった。「同意書にサインしましたよね？」と強い口調で威圧的に感じた。また、うやむやにしたいのか何なのかわからないが、「三角きんを買ってきてください」とやり取りのあとと言われた。手術後すぐ使う必要があるのかと思ったが、実際使われていない。なぜ、このやり取りの時に買いに行かせたのか、人払いしたいのか。そう思えてならない。</p> <p>病室には三角きんが用意されていた。（病院の備品）よけいに買わされた理由がわからない。金額的な事で言うのではなく、その応答の仕方の問題を感じる。看護師は時間のない中対応されているので、余裕がないのか人としての思いやりが欠落していると思う。要指導して下さい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>ご家族さまに大変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。今回の件に関しまして、本人と病棟スタッフ全員で話し合いの場を設けました。患者さまの状態が変化した場合のご家族さまの不安な気持ちを考えた接し方、態度を心がけていきたいと思います。また、準備して頂く物品の説明に関しましても、分かりやすい説明の仕方について改めて話し合いをしました。</p> <p>今後は安心して治療が受けられるような看護の提供に努めていきたいと思っています。</p>
8	<p>トイレのチェックを見ました。毎回時間どこも同じく書いてく人もいますね。場所によっては違う時が書いてあります。</p> <p>トイレの周りが汚い。</p>	<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。今後は、各作業員による清掃手順にバラツキがないように、清掃員の指導を定期的に行ってまいります。また、トイレの清掃記録に関しては、各個人にバラツキが見られましたので、清掃後に記入するよう統一いたしました。</p> <p>清掃についてお気づきの点がございましたら、近くのスタッフに声をおかけくださいますようお願いいたします。</p>
9	<p>5階の〇〇さんは、私たちの身体の変化に気づいてくれます。姿を見ると安心します。</p> <p>どうもありがとう。無理しないでください。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。</p>
10	<p>お世話になっております。</p> <p>看護師さんをはじめ、病院関係者様に観て頂きたい映画がありまして。</p> <p>作品名は（パッチ・アダムス）実在する医者の実話です。</p> <p>20年前の映画になりますが、その映画の予告で「医療関係者は是非、観て下さい」という映画でした。</p> <p>私事ですが、映画が終わっても涙で映画館から出られない程感動し、いろんな意味で考えさせられ、今でもDVDを観ています。</p> <p>何しろ素晴らしい映画と思います。世界中の医療関係者、介護関係者、家族などパッチ・アダムスの考え方に少しでも共感して頂けたらと思います。</p> <p>押し売りとなりましたが、どうか宜しくお願いします。</p>	<p>貴重なご意見いただきましてありがとうございます。</p> <p>今後、院内広報等で職員へ案内させていただきたいと思っております。</p>

ご意見への回答（H30.9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
11	<p>9/13、人生初めての手術をこちらで行っていただきました。手術前から帰宅まで不安なく過ごすことができました。形成外科の先生、看護師の方、また手術部の看護師の方々、本当にありがとうございました。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。</p>
12	<p>リハビリということの理解も出来ぬまま、この病棟にきてまもなく退院の見通しとなった。家に帰っての不安と喜びの交差するこの頃である。</p> <p>この部屋での思い出はさまざま。Kさん90才はお耳が遠くにあって、呼びかけるT先生の面倒見の良さは、感動的であった。上手に納得させて、リハビリに。最後に3mほど歩いて椅子にかけさせおやつタイム。大好きなお菓子を食べて水を飲む。嬉しそうに笑うKさんは自分の食べかけの菓子をT先生の口にほうりこむ。「せがれだから」とKさんは言う。かたわらでHさんの激励は欠かせない。午後の陽ざしが差し込む部屋で笑いがいっぱいになる。「リハビリとはこういうことか」と思う。</p> <p>一期一会という言葉があるが、私にとってHさんと同室になったことは生涯の出会いとなった。Hさんの幼少期、青春時代、嫁いで「嫁・姑」の問題。農業の大変さと倍ます喜び。今は「悠悠自適」の生活。私には学ぶことがいっぱい。誰かダンゴ持ってきてくれないかな」と言いながらお中日を過ごす。(9/23)</p> <p>Kさんが退院してOさんが来た。97才というが、おしゃれで立派な経歴をお持ちのようだ。ボーイフレンドが毎日来て、かいがいしく世話をしている。帰り際の仲の良さは「老いてなお」という言葉通りで。私はこの歳にして初めて見る光景である。</p> <p>この病棟について1つ。</p> <p>私のベットのちょうど顔の上（と思われる）に、点滴を吊るす器具がある。これが落下するおそれはないと思うが、寝ていて目の上にあると「もしや」みたいな気持ちになる。この器具を足元の方に移動しておいてくれると安心である。今はへたに移動されるとホコリが落ちてきそうなのであとでよろしく願います。</p> <p>看護師さん、介護士さんの笑顔に感謝です。9/24</p>	<p>このたびは、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>普段気が付かなかった、天井のフックやホコリにつきましてのご指摘ありがとうございました。患者さまの入院生活が快適に過ごせるように努めてまいります。</p>