

ご意見への回答（H30.5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	なぜ受付に④がないのですか？	当院では、患者さまにご不快な思いをさせない為に、受付まわりでは数字の「4」は使用しないようにしております。
2	すべて看護師さんにやらせないで退院等の際の会計説明など事務や総務さんの仕事ですよ。 全部、看護師さんにやらせるな。医療事故の事を考えてください。看護師さんが大変です。以上	病院では様々な職種の職員がそれぞれの専門的業務を行っています。各専門職が役割を分担することで、より専門性を生かした業務に専念できるようにしています。 今回の患者さまのご意見を真摯に受け止め、患者さまに安心して入院生活が送れるように努力していきたくと思います。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。
3	手術にあたり、手術するなら日赤という事を聞き、手術にあたりました。本当にその通りでした。 皆様の心遣い、気配り、すべて感謝です。なんの御礼もできず心残りです。 本当にありがとうございました。	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す。
4	小児神経科 前回受診時（H30.2.9）に、本来90日分の処方が出るはずだった抗てんかん薬がH30.4.11朝に当日朝の分までしか無いことに気づき、当院に問い合わせました。初めは「処方90日分出ています。多分薬局の間違いなので、日赤から薬局に問い合わせる」と言われ連絡を待ちました。その後連絡が来て、「医師の処方90日分出ていますが、間違えて60日分の処方箋（ペーパー）を渡してしまった。別の小児科医でも処方できるが、本人とともに4/11.9:00~11:00もしくは4/12.9:00~11:00までに受診してほしい」とのこと。学校にすでに登校しており、翌日4/12も学校があるが学校へ連絡し事情を話し、受診する準備をしました。その後、再度日赤から連絡あり、別のDrで親だけ来院すれば処方してくれるとのことでした。 両親ともに仕事をしている中、病院側のミスで混乱させられてしまった感はいなめませんし、本人に学校を休ませるには至りませんでした。再度来院させられ大変でした。	この度は、大変ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。 患者さまへの配慮が足りなかったための確な対応ができずに患者さまにご迷惑をおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 小児科受付スタッフにはこの件を伝え、指導いたしました。今後はこのようなご指摘を受けないよう患者さまの立場にたった対応を心がけてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。

ご意見への回答（H30.5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	<p>昨日、救急車で来院したという患者さまの翌日の行動案内のメモ等が患者さまに渡せれば患者さまは助かると思いますが、ご検討をお願いします。</p> <p>ボランティア</p>	<p>現在、当院で再診が予定されている患者さまへは、B5サイズ の用紙にて案内を実施しています。 今回の状況が分かりかねますが、救急外来での説明が不足して いたのかもしれませんが。現状のみお伝え致します。貴重なご意 見ありがとうございました。</p>
6	<ul style="list-style-type: none">・理学療法士の〇〇さんの対応はきめ細かく、本人・家族の不安を取り除いてくれました。本当にありがたかった。・看護師（〇〇さん）担当日以外でも声を掛けてくれて、嫌な顔ひとつせず対応していただき喜びに堪えませんでした。・看護師（〇〇さん）も常に笑顔で対応していただきとても安心できました。・1つ残念なこととして、5月9日夕飯の食事介助時において担当した看護師？スタッフの方が粗しゃくが安定していないにもかかわらず、飲み込みを待たずして次々と口に運んでいたことを後日妻より聞きました。患者の視点に合わせず、仕事のみをこなす方を知り残念だった。	<p>5月9日の食事介助の仕方についてのご意見を頂きありがとうございます。</p> <p>日頃入院病棟では、看護師と看護補助者で患者さまの食事介助を行っています。嚥下力に問題があれば看護師が行うようにしていますが、患者さまの嚥下のペースをよく観察し、それに合わせて介助することが安全な介助の基本としています。</p> <p>今回のご意見についてスタッフで共有化し対応が悪かったことを反省しました。今後は患者さまの嚥下力に合わせた介助を心掛けていきます。</p>

ご意見への回答（H30.5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
7	<p>毎回毎回車いすを使用するのですが、いつも空気があまく押しづらいです。 車いすの空気の気配りをお願いします。</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。 現在の運用方法は、夜間時間帯は玄関風除室に配置し、昼間時間帯は利便性を考慮し玄関外部に配置しております。お気づきの件ですが、定期的な清掃と簡易的な点検を実施していますが、ご使用の車椅子タイヤ空気圧があまかったということで、今後は点検を強化してこのようなことがないように改善いたします。 何かございましたら、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>
8	<p>整形ですが、予約時間を過ぎて診察にならないです。 ちなみに11:30現在ですが、診察室②では9:00までの予約の方となっています。 どうにかならないかな。 予約時間の1時間後に来ても良いのでは？</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救急の患者さまを受け入れています。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がいた場合は先に診察する場合があります。その為診察時間が遅くなっています。何卒ご理解お願いいたします。しかし、診察の進捗状況を表示していないことや、随時放送をしていなかったことは大変申し訳ありませんでした。今後は診察状況を患者さまに伝えるよう取り組んで参ります。 今後多々、ご迷惑を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っております。</p>
9	<p>父が大変お世話になりありがとうございました。 入院時は3.4日が山とのお話しでしたが、どうにか乗り越えられました。その後も何度か状態が悪くなりましたが、それも乗り越えられ3か月がたちました。食事はとれないものの、点滴にて入院時の苦しさはなくなり、穏やかな表情で言葉もかわせるようになりました。 担当医の先生、看護師の皆さん、スタッフの方々のおかげです。ありがとうございました。 こちらの病院に入院できて良かったです。 高齢の父のこれから先のことはわかりませんが、転院先でも父らしく生きていけることを願っています。 お忙しい日々を送られているかと思えます。これからも皆様のご健康とご活躍を心からお祈り致します。</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す。</p>

ご意見への回答（H30.5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
10	<p>手術の次の日、1度目コードがはずれ2度目の再手術ということもあり、本人より朝ご飯の時に来てほしいと言われて7時半過ぎに来ました。「起き上がりたくない、またはずれるとイヤだから」とご飯の介助をしていました。朝回ってきた担当の方に「面会時間を守って下さい」と言われました。優しく言い方だけど、キツイ内容。</p> <p>私の大切な母です。皆さんは大変忙しいです。ボタンを押してもすぐは来てもらえないと言っていましたし、忙しそうで呼ぶのを遠慮していると。今も点滴が終わってもなかなか来ません。入院が初めての母です。不安でいっぱいだと思います。</p> <p>手厚い看護ができてから、はじめて私達を拒否して下さい。私は面会ではありません。介助です。</p> <p>点滴のコールで来たら「ちゃんと時間で見えますので大丈夫です」って言い方は優しいんだけど、私には「こんな事でいちいち呼ぶな」に聞こえます。以上</p>	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>面会時間に関しては、大部屋であったため他の患者さまの安静や治療環境として説明させていただきました。その際、言い方について不快な思いをさせていただきました。このことに関しては、今後誤解のないよう言葉使いや接遇についてスタッフ指導していきたいと思っております。</p>