

ご意見への回答 (R1.10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 —



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	入院患者の必要（荷物）なものを持ち運ぶカートがあればとても有難いと思います。自治医大では、ありますので、日赤でも用意して下さい。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。 カートは、1階総合案内に2台用意してあります。ご使用の際は総合案内にお声かけください。 貴重なご意見ありがとうございました。
2	めんかいのしすてむがわかりづらい。	この度は、ご不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ありませんでした。 面会のシステムにつきましては、患者様のプライバシー及び院内のセキュリティー向上のため、現在の運用を行っております。ご理解いただきますようよろしくお願い致します。
3	南5ナースさん説明はていねいをお願いします。 退院日をいつ決めたら良いのか分からないし！ ナースステーションで声を掛けても誰も来ない！ すぐそこに何人も居るのに出てこない！ いいかげんにしてほしい！優しさが無い。	ご意見、ご指摘ありがとうございます。 このたびは、看護師の対応に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、このようなことがないようにスタッフの接客教育をし、患者・家族に丁寧に説明し、やさしく接することができるよう指導していきます。
4	(表) 24から1週間入院し3階小児科でお世話になりました。入院するまで、10日近く高熱が続き、身体的にも精神的にも肉体的にも看病で疲弊しており、救われた想いで入院しました。お名前は存じませんが、1人、どうしてもお伝えし、態度などご注意頂きたい方がおり、こちらへ書かせて頂きます。子供、又親へ無表情、優しい声かけ等、一切感じられずそれまでなんとか保っていた感情が、爆発しました。本人に、感情的になってはしまいましたが、その旨を伝えました。すると、それまでの態度が急変し、あやまってきましたが、それ以上、関わりたくはありませんでした。患者やその家族は、様々な環境や心理で、入院しているという事を彼女には、きちんと理解した上で、他の患者さんに接して頂きたいと思いました。彼女1人のそのような態度で他の頑張っておられる看護師の方の評価を下げるようになってしまっていると思います。 (裏) 又、本人へ直接、「なぜそのような態度なのか?」「この事は、上の方へも報告する様」言わせて頂きましたが、その方は、自分に都合の悪い事は、婦長さんに伝えておらず始め婦長さんにお話を頂いた時、かみ合わない部分があり、とても不快感が募っていきました。 小児科病棟の婦長さんともお話をさせて頂きましたが、とても真摯に受け止め、親身に話をよく聞いて下さり、ご理解して頂け、少し心が救われた思いがしました。ほとんどの看護に当たって下さった方は、優しく子供に寄り添って下さった印象です。 特に小児病棟の〇〇さんという若い看護師さんはわけへだてなく接し、又、様々な所に目を配り、今一番、私達に必要な、寄り添った看護をされていました。その他の看護師さんや主治医の先生にも大変お世話になり、感謝しています。 今一度、看護のあり方を考えて頂けたら幸いです。お読み頂き、ありがとうございます。 無記名にするか迷いましたが、記名する事で他の患者さんにも同じ思いをしてほしくないのです、誠意を持ってかかせて頂きました。	この度は、お子様の高熱が持続している不安状況で、お母様に対して看護師の言動により、不愉快な思いをさせてしまったことを心よりお詫び申し上げます。 お子様が入院することは、ご家族も心身ともに負担が大きいものです。そのような状況の中で、看護師としてお子様・家族に寄り添った対応がなにより大切であることを実感しております。今後はこのような事がないように、教育をしていきたいとおもいます。貴重なご意見をありがとうございました。
5	看護部長様 HCUの看護補助者の対応の件です。先日、私共の家族が6時間の大手術をやりました。医師からは、とにかく大きな手術などで、術後は、HCUと言う部屋で経過を診との事で入室しました。術後数分間の面会をしました。その後帰る際は必ず看護師に声をかけてから退室の事医師から言われましたが声をかけても誰一人と看護師は居ませんでした。その代わりに一人の看護補助者が帰って大丈夫ですと言って又看護師は全員急患で手がはなせないから帰って大丈夫ですよ、伝えますからと対応しましたが、補助者が、そこまでの対応有りでしょうか。私共は、医療に関する事はわかりませんが、もしかして医療行為に成るのではとしました。補助者がどんな対応しても有りでしょうか、どの家族にもですかね。あくまでも看護補助者は看護師の補助で有る事を忘れないように願っています。	ご意見ありがとうございます。手術後HCUに入院となりご家族様が患者様の様態や今後の回復状況に関してご心配されている中、こちらの対応が手薄であり不十分であったことをお詫び申し上げます。ご家族様から面会が終了されて退室していいか聞かれた際は、必ず看護師に確認してから返事をするように指導しました。
6	病院が新しくなり、確かに建物はきれいになりました。 でも、病院というさっぷうけいな感じが有り、以前までおいてあった植物があった方が華やかに感じます。せつかくの新しい建物を華やかに、患者さんに、生きがいを与えてください。  前の日赤さん時は植物が置いてあって環境もよかったのに今の日赤さんは、植物がなくて環境があまりよくないです。 植物があるともっとかんきょうもよくなると思います。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました観葉植物については、害虫対策や汚れについての清掃など衛生面や感染対策上の問題があり、導入しておりません。今後も検討を重ねて、問題が解決できましたら、導入できればと考えますので、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
7	ここは看護師どうしの話が通じてないのでしょうか？ アルコール消毒は駄目って最初に言って何度か針刺す度に聞かれて、駄目ですって答えるのに何回かそれを聞かない人にアルコールで腕真っ赤。個室しか空いていないと言われ、大部屋空いたら大部屋にとも何度も言いましたよね。伝わってない！点滴の針を刺すのも下手！3回失敗され、アザです。差額ベッド代も平均より高い！ホテル並み！ベッド硬いし。	・アルコール消毒でアレルギーがあり、看護師間で統一された看護ケアができず不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 看護師間で患者情報を共有していき、統一したケアができるようにしていきたいと思っております。点滴をさすために3回も刺されたとのことと病気をよくするために入院されているのに、痛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。看護師の手法の向上に努めて参りたいと思っております。 ・個室しかなく開いたら大部屋の空きがないときは長期にわたり空かない場合があります。その都度、状況や部屋の件での説明不足があったことは失礼しました。今後、注意していきたいと思っております。

**ご意見への回答 (R1.10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 -



ご意見 NO.	ご意見	回答
8	<p>トイレが汚いです。汚物のとびちり、手すりのうら、前の方の汚れを感じます。                      尿の汚れも検尿カップ置き場も汚れていて不快です。                      トビラの奥も、ほこり、髪の毛、汚れ                      入室する際は、しっかりおそうじして頂きたいと思います。</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。                      ご指摘をいただきましたトイレ清掃についてですが、清掃員によって個人差が出ないよう手順や清掃箇所の再確認を徹底してまいります。気持ちよく入院生活が送れるよう努力していきますので、よろしくお願いたします。お気づきのことがございましたら、近くのスタッフにお声かけください。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9	<p>私の子供が小児科に入院となり、数日後面会時、ベッドの上で使用した手袋とどこかでチューブ交換した長いビニールの入れ物が子供が寝ている枕やシーツの上に散乱していました。万が一に口に入れていたらと思うとぞっとしました。看護師さんに声を掛けましたが、色々やっつけて忘れてちゃっただねと聞き流しすみませんの一言も有りません。この病院はどんな管理をしているのでしょうか？                      こんなにスタッフが居て何してるの？</p>	<p>この度は、看護師の言動により不快な思いをさせてしまい、また、お子様の安全管理において、ご心配をおかけして大変申し訳ありませんでした。                      日頃より、安全管理の面で、お子様の周囲の環境整備を心がけておりますが、看護師全員で重く受け止めて、徹底させていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
10	<p>待合室にテレビを置いてほしいです。                      待合室がしずかすぎます。</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。                      ご指摘をいただきました待合室のテレビについてですが、病棟の場合は安静第一となっており、入院患者様が気持ちよく入院生活が送れるよう配慮しておりますので、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。お気づきのことがございましたら、近くのスタッフにお声かけください。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
11	<p>洗濯機                      洗剤 柔軟剤 持参しなくても投入してくれる物が楽ですネ！                      乾燥まで                      ドラム可                      獨協は楽でした。</p>	<p>不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。                      ご指摘のありましたランドリーについてですが、新病院になって導入した機器となっており、直ぐに機種変更することは困難となりますので、次回導入する際の検討課題とさせていただきます。何卒ご理解とご協力をお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
12	<p>外来待合室の後側のイス、背もたれ板なので、背が痛くなります。柔らかめなら、ありがたいです。</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。                      ご指摘のありました外来待合室の椅子について、座面及び背もたれが板となっており固定式タイプの椅子となるため、何か対応できる衛生的な材料があるのか調査検討いたします。                      貴重なご意見ありがとうございました。</p>
13	<p>救急外来のイスの数をもっと多くした方がいいと思います。小さい子供をつれてきてる人も多いので少し不便でした。不便だと思いました。                      素晴らしい病院なので病人に対しても心配りができればいいなあと母と話していました。                      てんてきをしている子もいるので子供と母親、つきそいの人が近くにいると思うのであのイスの数では少しキツイなあと思ったので書かせていただきました。                      その他は素晴らしいです。</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。                      ご指摘のありました救急外来待合室の椅子についてですが、混雑したときに使用できないことがあり、救急外来スタッフの方で臨時的な運用で対応しておりますので、スペース的に確保できる箇所について、椅子を配置いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
14	<p>内科受け付けの〇〇さんの対応が悪い。検査同意書に記入するため、書面の内容を確認したところ、過去のこの病院で受けた検査の情報だと言われた、日付けが2年前の10/17のみ、数値が書いてないから具体的に数値が書いてないのに同意するのか？10/17の日付けもおかしいかと確認したが、過去のこの病院で受けた検査の数値と言いつ張られた。それを見ていた上席の方が「おかしい日だから確認します」で確認し、記入間違いでこれから受ける採血のことだった。間違った回答したくせに謝罪の一言もなかった。上席の方は謝りに来たが、他の患者さんもやり取りを見て、「あの人はいつもあーなんだよ」って言ってましたヨ。患者さんもお客様だと思います。まず「確認します」で対応しておいた方が事はスムーズかと思えますよ。あと、間違った時は「謝る」ことは仕事する上で必要なことです。「謝る」ことができないプライドは接客する以上に必要ないですよヨ。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけして大変申し訳ございませんでした。                      スタッフの教育・研修を実施し接客向上に努力いたします。</p>
15	<p>毎回、毎回来るたびにやり方が変わるので、毎回とまどう。                      以前、移店前は、受付機で受付したら、そのまま待ってれば良かったが、今は受付カウンターに行かなければいけない。知らない私はずっと待っていました。カウンターに聞きに行ったら受付しないとダメだと言われた。「それはどこに書いてあるんですか？」と聞いたら、「書いてない」と受付の女性に言われた。書いてない事を何も考えずに言いはなった。その人の神経を疑う。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけして大変申し訳ございませんでした。                      スタッフの教育・研修を実施し患者さんに寄り添った接客を目指していきます。</p>
16	<p>4階西でお世話になりました。                      初めての入院、先生、看護師さん、リハビリの方、食事の配膳、お部屋の清掃の方、みなさん優しく明るく声かけて下さり、おかげで安心して過ごすことが出来ました。心よりお礼申し上げます。ありがとうございました。                      付き添う家族にとって1階のセブンイレブンはとても助かりました。早朝から夜までそして病院が休日でも、お店の灯りにホッとします。                      院内にカフェやレストランなどが入ってくるとより良い環境になるのではないかと、、、望んでいます。</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した。                      今回のいただきましたご意見を参考に院内において検討して参ります。                      貴重なご意見ありがとうございました。</p>