

ご意見への回答 (R2.1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	夫が12月22日、井頭公園で倒れ、救急車で運ばれました。いろいろな検査診察で、その日は帰宅は無理となりました。23日はMRIの検査。医師の先生はどのような検査を何種類するか考えていらっしゃるのでしょうか。よくして下さるためにありがたいことですが、家族としてはおおよそいくつの検査で何日くらいかかりますというお話をしていただけると安心します。看護師さんをお願いしましたら先生はとんで来て下さいました。そして夫（患者）のわがままで12月25日一度退院し新年になって再入院と決まりました。わがまを聞いて下さりありがとうございます。がんこな夫をやさしく看護して下さった皆様ありがとうございます。	励みになるお言葉をいただきましてありがとうございます。 入院時には入院期間の説明等をするよう徹底し患者さまやご家族の方が安心して入院できるよう勤めてまいります。ご指摘ありがとうございました。
2	外来で診察に来ましたが、窓口と案内してくれた人との連携がなっていないのか2人の言っている事（説明）に誤差があり戸惑った。 検査予約時間がせまっても全く案内せず、中に居るものが案内すると言ったが、ただ「MRIの所に行って下さい」と言われ書類を渡されるだけだった。だったら案内すると言わず検査場所に行って下さいと言われた方がスムーズだと思った。受付係の人の態度が高圧的で感じが悪かった。進行の手順が悪いと思う。もう少しどうにかならないのか？	この度は、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。検査の仕方により案内が変わります。造影剤使用のMRIでは、採血結果を医師に診断していただく必要があります。また、受付係の態度が悪く申し訳ございませんでした。今後は、患者さまにご迷惑のかからない対応ができる外来窓口となるようスキルアップを図ります。
3	医療用品を看護師さんにすすめられ、セブンイレブンで購入しようとしたが、本来は、病院にて準備、請求してもらった方がいいと思う。 いくら、セブンイレブンで売っているとはいえ、病院で購入できるようにしてほしい。結局セブンイレブンでは欠品していた。	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医療用品についてですが、現在病院では販売することができないため、許可を取得している販売店より購入していただく方式となっておりますので、ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。また、用品欠品については、年末年始にかかったという事もあり、在庫調整がうまくいかず、ご迷惑をかける結果となってしまいました。今後こういうことのないよう在庫管理を行っていきます。 貴重なご意見ありがとうございました。
4	受付の呼び出しがマイクとかでの呼び出しではなかったので呼ばれているのが聞こえませんでした。できればマイク等で呼び出してもらえるとうれしいです。	この度はご不便をおかけして申し訳ございません。新病院ではマイクの使用は控えさせていただいております。患者さまの呼び出しにもなるべく名前ではなく、患者さまの受付番号でお呼び出しさせていただいております。ご理解いただけますようお願いいたします。
5	大変お世話様になっております。4・5日前に親戚（遠い方）で面会に来た者でございます。受付のお姉様のごちはおかげ様で何も分からないのにちゃっちゃ、ちゃっちゃ、かんだかい声で気分大変悪くなり、日赤に来るのが（受付）こわいでございます。お医者様にかかる年で時間の問題ですが・・・ もうすこしやさしく、年をとるとそのお言葉がとても恐いです。親身になって・・・身内とはいかずにも！	この度は、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は患者さまに配慮できる接遇を心がけ案内業務を行います。
6	病院の周りに食堂が欲しい。診察と診察の間に待ち時間があり、利用したい。セブンでは少し物足りないです。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。当院としても病院の周りに飲食店の誘致が出来るよう前向きに検討していきたいと思っております。
7	病室入り口の消毒液が1週間以上空っぽの状態でした。今後はどうでしょうか。年末年始中でしたので、人手が足りなかったとは思いますが、それにしても、衛生管理上、除菌できないというのは問題ではないのでしょうか。（忙しい中でも取り替えるのにそんなに手間はかからないのではないかと。）	病室入り口の消毒液が1週間以上空であったと貴重なご意見ありがとうございました。 定期的にインフルエンザ感染等も注意しなくてはいけない時期に、1週間も空というのは問題だと思います。 今後1週間毎にチェックし補充をすることとさせていただきます。
8	食事を置いていくとき、係の人は患者が取りやすいように患者の方に向けて置いてほしい。手が自由にならないので自分で向きを変えるのは、とても苦労する。普通は、どうぞといって食べる人に向けて置いていくものだと思います（思いやりのある態度とは思えません。）	患者様の状態に合わせて食べやすく配膳・準備する事は心がけているはずですが、不手際がありご不自由をおかけしてしまい、大変申し訳ありませんでした。 今後は十分に配慮して対応させていただきます。 貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。
9	点滴が終わっても、そのままの状態ではしばらくほおっておかれ、針先が固まってしまって抜かざるを得なくなってしまう状況が何度もありました。次の点滴の時にまた、新たに針を刺さなければならず、患者がかわいそうに思います。本人が連絡できればいいのですが、できる状態ではありません。次回点滴する看護師さんも新たに針を刺す手間が省けるはずですが、針は何回か分はそのまま使えたと聞きましたが。ナースセンターに、点滴終了のブザーのようなものはないのでしょうか（患者の身になった対応があるとありがたい。）	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 点滴の状態は、お部屋への訪室時や点滴の終了時間に近い時間に確認するようになっておりますが、針を刺し直す状況となったとのことで辛い思いをさせてしまいました。 今後は、患者様にそのようなことがないよう心がけてまいります。

ご意見への回答 (R2.1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
10	身動きが取れにくい状態でベッドに寝ているので、ちょっと物を取るのにも不便で、前や隣の患者さんにナースが来た時に頼みごとをすると、「コールボタンを押して別のナースを呼ぶように」と言われる。忙しくて手が離れないのは十分わかるが、「こちらが済んだら行きますね。」とか、ひとこと言ってくれれば気分的にも安心する。手当が終わって帰りがけにちょっと顔出して手伝ってくれば済むことなので、わざわざコールボタンを押すのも気が引けて物を取ることをあきらめることも多い。(コールボタンを手探りで探すのも結構大変。患者の身になった親切心が欲しい。)	スタッフの対応についてのご意見ありがとうございます。 患者様にとってナースコールを押すことは勇気があることなのに、「コール押して別の看護師呼んでください」と失礼な言葉かけしてしまい申し訳ありませんでした。 ご意見の通り、同室者の対応後に何う、など呼ばれた患者様だけでなく同室者の患者対応後退室するようにスタッフの指導・教育をしていきたいと思ひます。
11	喫煙室が設置してほしい。	当院での喫煙に関しては、健康増進法により病院の敷地内は禁煙となりました。 ご理解とご協力をお願い致します。
12	男性も利用できるトイレにおむつ替え用の台を設置してくれませんかでしょうか。	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 3階フロアについては、ご指摘のようにベビーシート(おむつ替えシート)の設置がありません。利用頻度が高いと想定され、スペースの広さが十分確保されているファミリールウンジ共有部分の多目的トイレに設置できるか検討していきます。 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。
13	患者支援センター 入院受け付け、新患受け付けの順番用紙があるが、事務は新患受け付けを優先し、入院受け付けの用紙をあまり見てない!! 両方きんとうに見てスムーズにしてほしい!!	貴重なご意見ありがとうございます。 今後は今まで以上に気をつけて、スムーズな対応ができるようにしたいと思ひます。
14	①外来受付についてです。受付カウンターなどの場所で声をかけたらよいか、分かりにくいです。カウンター前でならんでも、後からいらした方が先に入り込むことがあり、順番はどうなるのか?と思ひました。先にならんでいたのです。とお伝えしようと思ひても、具合の悪い方であったら申し訳ないと思ひ、言えませんでした。体調がよくない、精神的に声をかけにくいなど患者さんが後回しになることはないでしょうか。 ならぶ列の目安となる矢印等のマークを床に明示するなどの工夫もよいかと思ひました。スタッフの方も忙しいのはよく分かりますが、目の前の業務だけに集中している感じを受けます。 まわりへの配慮がもう少しあると、とても安心します。 ②手指衛生薬剤を外来にも設置されるとよいと思ひます。	①貴重なご意見ありがとうございます。 表示に関しては、受付で並ぶ患者さまに対して声かけなどをして、順番に対応できるよう努力して参りますので、ご理解とご協力お願いいたします。 ご不明な点がございましたらお近くのスタッフにお尋ねください。 ②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手指衛生器具設置についてですが、現在玄関周りに2箇所設置しておりますが、調査した結果1台については使用頻度が少ないため、外来Fブロック付近に移設置しました。また、外来Bブロック付近に1台新設いたしましたので、様子を見てください。貴重なご意見ありがとうございました。
15	病院にいる間に薬を飲まなければならない時、水が少しあればいいのですが・・・。 獨協や自治医科大病院では自販機で無料の水を提供してくれるようになってきました。 日赤でも同様な仕組みがあれば助かります。 ご検討下さい。	ご不便をお掛けいたします。 自販機での無料飲料水の提供に関しまして、現在の自動販売機会社に相談の上検討させていただきます。ご意見ありがとうございました。
16	トイレに関して 今時手洗いで水しか出ない。 道の駅でさえ温水が利用できるのに?	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トイレの手洗い水道水についてですが、省エネの観点から夏季期間の冷水対応を実施しており、冬季期間は温水対応になっております。温水が出ないということですので、自動水栓の点検調整を実施いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
17	スタッフの教育をもっとしっかりやってほしい。 ・ナースコール、モニターアラームが鳴りっぱなし。アラームの意味がない。アラームが鳴っても、患者の確認もモニターのチェックもしないならアラームを切っけていても同じではないか。病室までずっと響き渡っているのは聞いていて苦痛。 ・朝環境整備は行っていないのでしょうか?髪の毛、食べこぼしなど目に付くのですが、訪室してきたスタッフは気にならないのでしょうか? ・洗濯物は袋に入れて置いてありますが、下着が脱がせた状態のまま丸まって入っている。看護職とか関係なく、ふつうは畳んで(せめて整えて)入れると思う。 ・治療が必要だから入院しているのに、苦痛な表情をしていると「なんでいつもおこっているの?」と聞かれた。「どこかつらいの?」等の言葉かけをしようと思うが... ・医師の回診は毎日ないのでしょうか?状態を見ずにオーダーを出しているのでしょうか?	貴重なご意見ありがとうございます。 モニターアラームに関しては多数の患者のモニタリングをしているため、頻回のアラームで不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、患者状態に合わせた迅速な対応をして参ります。 環境整備については日中に適宜、担当看護師・看護助手が実施しておりますが行き届かず申し訳ありませんでした。入院生活が快適に過ごせるように努力して参ります。 洗濯物の取り扱いやスタッフの配慮ない言葉かけについても不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 これらにつきましては、スタッフ教育を徹底していきたいと思ひます。
18	病室移動時間について 1/2 1、3Fから5Fに引っ越しました。その時の時間が14:00~14:25頃で、無菌室に入ろうと廊下で待っていると、エレベーターからぞくぞくとセキをしながら、私はウイルスにかからないかとゾツとしました。	病室移動の際の時間について回答させていただきます。 病室の移動時間についてご心配をおかけし深くお詫びいたします。 病室移動時間が面会者の多い時間に重ならないよう配慮すべきでした。 スタッフはもとより、面会者にもマスク着用や手指衛生の必要性、咳エチケットなどについて説明しており、体調不良の方には面会を控えていただくようにしておりますが、今後さらに管理体制を検討する必要があると考えます。院内での感染対策について関係部署と連携し対策強化に努めていきます。

ご意見への回答 (R2.1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
19	看護婦が冷たい。残念。	<p>看護師が冷たい、残念。と貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>看護師の対応が悪く、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>日々、言葉遣い、対応には充分、気をつけるように指導はしておりますが今後は、もっと配慮し対応させていきたいと思えます。</p>
20	<p>お世話になっております。初めて意見を書かせていただきます。今日、母が内視鏡検査を受けました。旧病院の時にも1度同じ検査を受けています。その時にお世話をいただいた〇〇さん？女性の方(来週で退職されると言っていました)が、前回、検査を受けた時の事を覚えて下さっていて、今日、母が検査前に名前の確認で、名前を答えたら前回の検査時の事を覚えて下さっていました。人一倍、緊張していて不安になっている母の事を前回私が検査前に伝えたところ、親切に優しく対応してくれていました。今回、久しぶりの同じ検査でしたが〇〇さんの方から、前回と同じ様に母の緊張をほぐしてくれ優しく親切な対応は変わらずありがとうございました。</p> <p>まず覚えてくれている事に感謝でした。数え切れない患者さんに対応しているのにすごいです！！〇〇さんに宜しくお伝えいただけたらと思い、母が検査終了後、休んでいる間に書かせていただきました。ありがとうございます。乱筆乱文ですみません。 娘より</p>	<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>