

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

ご意見	年齢	性別
<p>呼吸器外科 井上政昭先生 いつもの確な治療とわかりやすい説明で先生に診ていただけて感謝しております。 今まで会った医師の中で初めて信頼できる先生に巡り合えました。 これからもよろしくお願いします。</p>	-	-
<p>3月19日に母の手術をしていただきました。 中原先生をはじめ、5東、HCU、手術室の皆さまには大変お世話になりました。 スタッフの皆さまには優しく対応していただき、感謝申し上げます。 医療現場は大変だと思いますが、頑張ってください。 応援しています。</p>	50代	男性
<p>初めてお世話になりました。搬入、MRI、レントゲン、血液検査、心電図など1秒も無駄のない見事な連携プレイに感激しました。 患者の希望を最大限受け入れていただき、予想よりも随分早く退院することができました。 先生、看護師、薬剤師、調理師、ほか多数の医療従事者の方々の団結、協力、チームワーク、努力の賜物だと思います。 心より感謝申しあげます。ありがとうございました。</p>	70代	-

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>知人が入院しています。 病棟の案内の時、「お迎えが来ます」とのこと。 何かひっかかりますが、他の言い方はないのでしょうか。 私の気にしすぎでしょうか。</p>	<p>このたびは、看護師の言動により不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘のとおり「お迎え」という言葉は、日常生活において多用する言葉であります。医療現場では状況により患者さまやご家族さまに不安や不快な思いをさせてしまう可能性があると思います。 今後は「スタッフがご案内に伺います」など丁寧にわかりやすくご案内できますよう看護師全体に周知し、心がけて行動してまいります。</p>
<p>ここの医師・看護師は本当に愛想が悪い。 意識的に患者と目を合わせないようにしているのが丸わかりである。 積極的にコミュニケーションをとっている医師・看護師もいるが、ごく少数である。 医者と看護師、看護師同士はバカ騒ぎできるのに患者には挨拶ひとつもできないとは情けなくなる。 社会人として恥ずかしくないのか！</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 接遇に対する教育が行き届いていなかったと反省しております。 このたびいただきましたご意見を院内で共有し、どのような状況でも患者さまへの挨拶を心がけてまいります。</p>
<p>●●科のスタッフの対応が悪い。 前の人の方が良かった。 受付も。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 詳細はわかりませんが、患者さまのご期待に添う接遇ができなかったこと、深く反省いたします。 今後も患者さまの声に寄り添える対応をスタッフ一同心がけてまいります。</p>
<p>4階西のシャワー室の件について 膝の手術を行い、浴室用のイスに座っているとシャワーホースの固定フックが、手前と上部が立ち上がらないと届かないので、イスからでも届く位置にフックを上下に2カ所増設してほしい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 申し訳ございませんが、現状シャワー室の改修は難しい状況でございます。シャワーの際にお困りのことがございましたら、遠慮なくスタッフまでお声かけください。 ご不便をお掛けしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>いつもお世話になっております。 何回か通院しましたが、いつも駐車場がいっぱいで、30分以上待たされるときがあります。 病院の規模からしても、駐車場が狭いと思います。 もっと多くの車が止められるように、改善をお願いします。</p>	<p>このたびは、駐車場の件でご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 法令上の制約により、現在の敷地ではこれ以上の拡張が難しいのが現状です。 駐車台数を増やせない代わりに、スムーズな入出庫が可能となるような駐車場のシステムの変更を現在検討しております。 ご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>雪が降る今の季節は、暖房が入っているが、夜10時頃から自動で止まるようです。膝の手術を行い、足にアイシングをして寝ていますが、全身が寒いので眠れない夜があった。改善が必要です。使い捨て携帯カイロを支給してほしい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。病棟の空調設備につきましては、適時オン/オフの調節を行っておりますが、寒さを感じられた際は、空調を調節するか電気毛布や布団の追加等をさせていただきますので、遠慮なくスタッフまでお申しつけください。</p>
<p>病衣が綿素材で着脱が容易でない。パンツのゴムが硬く、関節にストレスあり。ストレッチ生地で伸び、自分で着替えが楽になるものに順次変更して。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。現在の病衣は専門業者とのリース契約で一括手配しているため、ただちに別の素材へ変更することは難しい状況となっております。今回いただいたご要望を参考に、今後の契約更新などのタイミングでストレッチ素材をはじめとする着脱しやすい病衣への変更を前向きに検討してまいります。</p>
<p>4階西病棟に入院中です。自動販売機で商品を購入するときに、お釣りと商品の受け取りが低い所にあるため、腰の手術をしたものにとって(足も同様と思います。)取るときに大変きつい状態です。どちらも高い位置で取る自動販売機もありますので、入れ替えを希望します。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。今後自動販売機を更新する際に、いただいたご意見を参考させていただきます。なお、それまでの間、ご不便に感じられることがございましたら、お近くのスタッフまでお声かけください。</p>
<p>面会に来てくれた友人(別々の3組)が夜間受付? 訪問者受付の場所がわからず、30分以上うろうろ探しまわったと言います。東駅のバス停から登ってきてすぐ右の公園の入り口とか正面入ったらすぐのところにも面会受付の案内板や目印をしていただくと助かると話していました。他の人が行っているのに付いて行ってやっとわかった状態です。是非検討を!</p>	<p>このたびは、面会に際しご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。面会受付の場所(守衛室)については、各所に案内表示を設置しておりますが、このたびのご意見をうけて、設置箇所と表記の見直しを行います。見直しが完了するまで、いましばらくお待ちいただきますよう、よろしくお願いいたします。</p>

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>整形外科外来発行の入院時持参する物(名前を記入)リストに杖を書いてください。 書いていなかったのが杖は不要かと思いました。 結局必要だったので、届けてもらいました。 あと、アイスノンが患部からずれるので、ひもとかコーリンベルト(和装用)とかあったら効果的だと思いました。 アイスノンはありがたかったです。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 持参物のリストについては、再度見直しを行い、必要なものは今後追加させていただきます。 アイスノンに関しましては、冷却は術後の腫れや痛みを和らげるために大切なケアの一種ではありますが、強く固定してしまうと血流障害や皮膚トラブルにつながる可能性があるため、当院ではひもやベルトなどによる固定はおこなっておりません。 ずれが気になる場合には、スタッフが位置を調整したりすることで対応しておりますので、ご遠慮なくお声かけください。 いただいたご意見は、今後のより良いケアの参考として共有させていただきます。</p>
<p>体重計のガタつきが気になります。 足の弱ってる方は乗ったとき足腰にストレスを感じると思っています。 下にゴムを貼るだけで、解決すると思えます。 よろしく願いいたします。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 ご指摘の体重計について確認を行ったところ、ゴムの一部に破損が見つかりましたので、直ちに部品の交換を行いました。</p>
<p>病棟の車イス用トイレに関して 空いているからという理由で男性を女性用トイレに連れて行くのはやめてください。 また、車イスより手押しの方が優先で使うのもやめてください。</p>	<p>このたびは、トイレ利用に関してご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 当該病棟は構造上、車椅子用トイレ2箇所に対応しており男女兼用で運用しております。 しかしながら、空きが有るにもかかわらず、男性患者さまが女性側トイレに案内されていたことに抵抗を持たれた状況は、配慮に欠けていたと受け止めております。今後2つに空きが有る場合は、患者さまの性別を優先してご案内するようスタッフへ周知いたしました。 また、手押し車(歩行器)をご使用の患者さまは、安全確保の観点から車椅子対応トイレを使用いただいております。結果としてお待たせする状況となりご迷惑をお掛けしました。 この点について説明が不足しており、ご不快な思いにつながってしまったことを重ねてお詫び申し上げます。 今後は、設備上に制約がある中で、できる限りスムーズにご案内できるようスタッフ間で連携を強化し、丁寧な説明に努めてまいります。</p>
<p>今日、採血室でアルコール禁なのに、アルコール綿を使用されそうになった。 事前にちゃんと伝えました。 いつもと袋(パッケージ)が違ったので、確認したらアルコール綿でした。怖いです！</p>	<p>このたびは、看護手技において不安を与えてしまい、申し訳ございませんでした。 本来であれば、事前にお伺いした際にアルコールが入っていない消毒綿を準備すべきでした。 今後は確認を徹底し、同様のことを起こさないよう努めてまいります。</p>

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>受付で患者の悪口と思われる内容を若い看護師2名が話していて、嫌な気持ちになった。自分も同様に言われているんだと思う。受付で人が通る際には、気をつけてほしい。</p>	<p>このたびは、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。 看護師間の会話の内容で、療養中の患者さまが不安に感じられた様子は、心苦しく、指導が行き届いていなかったと深く反省しています。 病棟詰所内や廊下での会話、声の大きさ、内容などが、業務に相応しいものとなるよう指導いたしました。今後は、自身が患者さまの立場となった際に、満足できる関わりを目指し、努めてまいります。</p>
<p>本日MRI検査が13時40分の予約であったので、15分前に放射線科受付に行った。受付の女性が「トイレに行かれましたか？」と聞いたので、私は「ついさっき行きました。」と答えた。すると「尿がたまった状態での検査がいいかもしれませんが、、、。とりあえずMRI受付に行ってください。」と。 MRI室の別の女性から「さっきトイレに行かれたのですね。このMRI検査のための説明を読んで待っていてください。」と言われた。その後、先に待っていた女性がMRI検査室に入り、その方の次に急患の方が先に検査室にそのまま入っていった。私は尿意が強くなったので、MRI室の受付の女性に「私の検査時間は13時40分だったのに、もう14時15分になっているのですが、まだ順番が来ないのでしょうか。トイレにも行きたいし。」と言うと、「尿がたまった状態でないと検査ができないので、待ってもらいました。その説明を聞いていませんでしたか？」と言われました。 私は何も説明を受けないまま1時間近く待たされた。急患の方が先に検査を受けることになったことも患者に説明すべきである。</p>	<p>このたびは、ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 経緯を確認しましたところ、蓄尿が必要な検査であること及び不十分な条件での検査実施は患者さまに不利益が被る可能性もあるので、検査開始の時間が遅れることも説明させていただいたと認識しております。 しかし検査の順番の変更と待ち時間の程度、さらには救急の臨時の検査について、患者さまへの説明不足により意図が伝わっていなかったと反省しております。 今後は丁寧な説明を心がけてまいります。</p>