

みなさまのご意見の回答

令和6年8月

No.	みなさまのご意見	回答
1	採血ですが、採血室に全く患者さんがいない時間帯があり、待っている私達としては、しんどい思いをしてみなさん待っておられるのでどうかして、そうした空いた時間帯が起こらないよう考えていただきたいです。待っている身としては、イライラします。よろしくお願いいたします。	現在の採血室の運用は、11時以降であれば駐車場も採血所の混雑も解消されるため、事前検査の患者さんは11時以降にご案内しています。できるだけ患者さんが混雑した時間ではなく、ご案内できるように調整しました。早く来院された時に採血室が空いていることもあるでしょうが、前はやってもらえた、今回はやってもらえなかった、あの人はやってもらえたなどと、時間を前倒しして実施することで不満が生じることも考えられますので、今後も予定時間に合わせご案内していきます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
2	16番のCT、MRI受付の女性が声が大きく、「ブラジャーしてますか？ブラジャー外して下さいね。そのうしろでブラジャー外してお待ちください！」と連呼されるので待合にいた方たちに一斉に顔を見られて不快でした。もう少し声のトーンをおさえていただけるとありがたいです。もしくは金具のついた下着、など言いかえて頂きたい。外したあと、同じ待合に座らねばならないのでとてもイヤでした。	このたびはご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。担当者には、2度とこういったことにならないようきつく注意しました。指摘された事柄に対処も考えました。1. 受付に来られた患者さんの年齢のよって声のトーンを変える。2. ブラジャー、ブラジャーと何度も言わない。3. ブラジャーと言わず、金具のついた下着など言い方を変える。4. 金具のついた下着・ブラジャーはありませんかという内容のポスターを作り内容を見せ大丈夫か聞く。2024年8月8日より始めています。よろしくお願いいたします。
3	子どもの点滴をさしかえろといわれ、ナースステーションにつれていかれました。結局終わったのは1時間半後でした。1歳の小さな体の両手・両足に10ヶ所位さされたあとがあり、Tシャツ・肌着がかなりしめるほど、汗をかいて戻ってきました。その1時間半もの間、病室までひびく泣き声でずっと泣いていたので、もどってきた時は、ぐったりでした。何人かの看護師、そして最後には水谷先生がさされたみたいですね。子供の手にさす点滴は、むつかしく大変という事、さしかえなら尚更大変なことはすごく理解できるのですが、看護師でむつかしい場合は、何度もさすのではなく早めに先生をお願いしてほしいです。さしてみないとわかならぬと言われましたが、もう少し子どもの負担を考えてほしいです。小さな体に10ヶ所もささないでほしいです。あと気になったのは、若い男性の半笑いで中々させないことを話している会話、そして終わったあとに何ヶ所さしたかたずねると「わかりません」と言われました。母親の気持ちをまったく理解していないと感じました。看護師からすると、あたり前のことかもしれませんが、私はちがいます。子どもの姿がみえず、大泣きしているととても不安で心配です。大切な大切な我が子です。自分の命よりも大切な我が子です。どうかそこを理解してほしいです。最後に水谷先生、屋富祖先生、手あつくサポートして下さった看護師の方、点滴した後日も大変でしたね、心配でしたねと声をかけて下さいました。心が少し楽になりました。ありがとうございました。	看護師全員でご意見を読ませていただき、対応の振り返りを行いました。病棟での点滴挿入は看護師が行っており、受け持ち看護師と介助者の2人で数回挿入を試みて挿入困難であれば主治医に依頼しているのが現状です。1回の挿入が成功するように看護師は日々努力を重ねていますが、小児の点滴挿入は決して簡単ではありません。今回の事例は看護師が4.5回挿入を試みて水谷医師に依頼しました。医師に交代後も挿入が難しく時間を要し最終的には足背に挿入できました。1時間以上の時間を要しましたので、子どもさんには身体的にも精神的にも大きな負担を与えました。また子どもさんを心配する親の心情は計り知れなく、お辛い時間を与えてしまいました。大切なお子様の身体に傷をつけてしまい大変申しわけなく思っております。これまでも大切なお子様を預かり、丁寧に処置を行う事を意識して実施してきましたが、今回、点滴が上手く挿入出来ない事態を私たち看護師も心苦しく感じております。母親への心情を理解した声かけや対応が不足していた事も真摯に受け止め、専門的な技術力を上げていくことやご家族の心情を理解した対応をこれからの小児看護実践に繋げていきたいと思っております。また、今回の事例を小児科医師と共有し、看護師による点滴挿入困難時は無理せず早めに相談する。また、長く拘束しないように休憩を間に入れ、家族の気持ちや要望を取り入れながら対応をしていくなど、対策を話し合いました。貴重なご意見をありがとうございました。

4	<p>料金精算（窓口の人がいるところ）で並ぶ列の← ←を明確に床に示した方が良い。 ※2列あるが両方とも。</p>	<p>頂いたご意見をもとに、医事課⑤番会計窓口に並ぶ患者さんの進行方向が分かり易くなるよう、赤の矢印を床に追加表示しました。この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
5	<p>今日退院する事になります。今日の日が一番気持ちが悪くて居ます。看護師さん、他の人もみんな親切で自然とこちらからあいさつが出来ました。みなさんに感謝です。献立を参考に帰ったらがんばります。今日はすがすがしいです。ありがとうございました。みなさんも看護師さんも重労働仕事ですね。みな様も体には気をつけてください。ありがとうございました。</p>	<p>この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。これを励みに今後とも患者様に信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
6	<p>駐車場の案内の人がただ立っているだけで全く案内をしてくれない。何周も何周もぐるぐる回っているが何も声をかけてくれないし、空いている所を探すこともしていない。いと期待してしまうので、ただ立っているだけならいい方がよい。暑い日などは特に体にも良くないのでいなくて良いのでは？</p>	<p>駐車場の案内係につきましては、8月1日より人員及び体制を一新しています。今後においては頂いたご意見の様なことは無いものと思っておりますが、お気付きの点がございましたらまたお伝えいただけましたら幸いです。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
7	<p>エスカレーターを利用する際に、“前の方と間隔をあけてご利用ください”と案内がありますが、長い診察待ちの間、ほぼ途切れることなく聞かされています。非常に不快です。頭が重くなります。以前にも泌尿器科の受付に要望しましたところ、“伝えておきます”と言われましたが、検討されましたでしょうか。現在診察を待っているところですが、非常に不快です。頭が重い状態です。音声を停止していただきたいと思えます。</p>	<p>昨今報道等において、エレベーターにおける事故が大きくとりだたされておられ、体の不自由な方や体調のすぐれない方が多くおられる当院においては特に注意しているところです。その安全対策の一つとして“前の方と間隔をあけてご利用ください”とのアナウンスを流しているところですのでご理解いただきますようお願いいたします。なお、アナウンスのボリューム・頻度等については頂いたご意見を踏まえ今後検討させていただきます。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
8	<p>看護師のみなさんへ。昨年、今回と入院して何事も気持ちよく接してもらい、他の患者さんにもやさしく話されてました。気持ち良く入院出来てありがとうございます。大変なお仕事ですががんばって下さい。お食事もおいしくいただきました。</p>	<p>この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。これを励みに今後とも患者様に信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
9	<p>先生を始め師長や看護師の皆様3週間という貴重な時間を過ごさせていただき、なお親切な対応で接していただきありがとうございます。皆様が患者さんの対応に懸命な姿が目には焼き付いています。仕事復帰した際は皆様の勇姿を胸に邁進していきます。短期間ではありますがほんとうにお世話になりました。感謝！！</p>	<p>この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。これを励みに今後とも患者様に信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>

10	<p>夫と日よう日の朝、待ち合わせをする時に寄ってます。あじさい、あさがおの手作りをされていたりとても雰囲気がいいです。本もいい本が置いてあり「大人シリーズ」など自分で買って読んだことがなかったのだからためになります。LDKもどんどん入ってたら読みたいので宜しくお願いします。</p>	<p>この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。関係部署へお伝えしております。今後ともよろしく願いいたします。</p>
11	<p>いつも四季の飾りつけご苦労様です。心が落ち着きます。ゆっくりいろいろな本を読ませていただき養生になり心も軽く病状も心と共に元気になってます。本の入れ替えの為に婦人雑誌寄付しますよ。バイパス側玄関廻り毎日掃除してますが病院の方でもよろしく。美しい周南、日本にしましょう。 (→後日)病院バイパス側のバス待合所廻りで職員さんと出会い掃除しておられたので言って置きました。</p>	<p>この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。関係部署へお伝えしております。今後ともよろしく願いいたします。</p>
12	<p>予約が無いからといって5時間以上待った。予約はなくても待ち時間を2時間位にして調整するべきと思う。</p>	<p>本件については、直接お電話にて回答させていただきました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
13	<p>古いもとの病院だったら血液検査は玄関からすぐ、診察は2階でもどうにか歩いて杖で行けたのに。足の運動にもなるし。今の採血所はあまりに遠すぎてとても歩く事が出来ず、車椅子で動かざるです。私も体調よくなって車椅子を押してあちこち大変です。こういう患者さんは他にもたくさんおられます。採血所は玄関に近いところをお願いしたいです。それと診察を待つ間、名前は呼ばれずずっと表示板を見ていないといけないのに疲れます。科毎にあるのではなく、2階全部の科が出るのにも疲れます。新しくなっていやな病院になりました。</p>	<p>新棟建設に伴いご不便な思いをさせてしまい申し訳ございません。現在はまだ建設工事中で、約1年半後の完成時にはご意見いただいた様に病院正面玄関の近くに採血室という配置になります。また、表示板による診察案内は、個人情報保護及び業務効率を考え多くの病院で導入されている運用方法です。慣れるまでご不便かとは思いますが何卒ご理解の程お願いいたします。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>