

みなさまのご意見の回答

令和7年2月

No.	みなさまのご意見	回答
1	<p>多床室のトイレに『使用中』（：ウラ「空き」）の表示 1. 浴室や多目的トイレのように「使用中」の表示着を用を希望する。（カギを掛けた時に使用中がすぐ判る様になれば良いが高価なので、スライドタイプでも、札掛けでも良い。） 2. トイレ内の電気をつけたままにしているので使用中かどうか判らず、使用中ならば失礼に当たるし（便器から入口まで距離があり遠い）、ロックもしにくい。 3. 逆に使用中なのに、ガシャンとカギを明ける音がすることがたびたびある。（気分が悪くなる。）</p>	<p>いただいたご意見をもとに、『使用中』表示の設置について検討を進めてまいります。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>
2	<p>マニュアルを整備されたし。 1. ステロイド錠を絶食後に飲むか？ 看護師：飲まない。検査後食事後に薬を飲む。 薬剤師：定時に来た。絶食時は飲まないと聞いたが？（持ち帰り）調べてきます。→飲んで下さい。（また持って来た） 医師：ステロイド錠も眼圧降下剤も胃に良くないけど、絶食してても飲んで下さい。（眼圧が高いので）→何か副作用があったら知らせて下さい。 2. 絶食時の給食について 看護師1：絶食時はキャンセルし、請求もしません。 看護師2. 給食は保管しておいて、検査終了後、食事し、投薬します。 3. 診療呼出について（2月3日当日について） （イ）3ヶ月前にエコーの予約（10時）をした。18日前に脳神経外科の外来も予約した。（10時30分）（入院時のやり方不明で不安？）（ロ）1/30に予約確認した所、⑭エコー担当女性3人から「⑭から呼出しでなく、看護師からの依頼です。」東5看護師数人、薬剤師からは「外来検査からの依頼でお呼びします。」※外来も呼ばない、看護師も呼ばないでは誰が呼ぶのか？ ◎「室で待ってて下さい」と言われ、何も回答がなく意味不明なので、再度直接検査外来に訪ねて行く予定（再来機を通じてから）（不満あり）（10時の予約なので、9時45分頃） 1. 急に9時40分に呼出しがあり、直ちにエコーに行き、その後、CTに行く様にせかされた。（CTが何科の依頼か不明） 2. 9：40～10：10エコー検査（診療、投薬、予約を依頼した所、CT終了後、受付番号で消化器の目で待つよう言われた。） 3. 10：10-10：20CT 4.10：20-11：30 消化器前で1時間10分待った。 4. 脳神外の受付に行ったらすぐ診るので待って下さい。（11：30-12時） 5.消化器は入院中を知らないの、普通外来と同じように待った。 6.脳神外は入院中を説明し、時間を短縮してもらった。 7.絶食でエコー受診したので、かなり空腹感があった。（昼食は12時） 8. 消化器の予約・投薬・診療、脳神外の投薬・予約が終了したので安心した。（明日の薬がないので、投薬を忘れないように願う。）←室に戻るように院内放送有。（職員が探していたとのこと。） 9. 入院中にかかりつけ医院の診察・投薬が予定されているがどう対応したら良いのかお教示ください。</p>	<p>スタッフによりお伝えする内容に相違があったことや、スタッフ間の連携が取れていないことで混乱を招いてしまい、申し訳ございませんでした。こちらのご意見をスタッフ間で共有し、スムーズに診療ができるようより一層努力してまいります。また、入院中にかかりつけ医院の診察を予定されている場合は、お近くのスタッフへその旨をお伝えください。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>

3	<p>給食関係で、ご参考までに いつも給食おいしく頂いております。人間だから間違えることもあると思いますが、夕食の「サバみりん焼」にサバが入ってなくて、インゲン豆が少々でした。（入れ忘れでしょうか！） 追記 最初は小皿や小鉢の底に汚れやキズ（貫通したものも）が多数見られ、指摘したら減ってきた。今日久しぶりにキズを見ました。（衛生的に？） 食器もだいぶ老朽化して来ましたね。</p>	<p>食事提供に当たり、献立内容と誤りのある食事が提供されましたことに心よりお詫びいたします。また、使用しております食器についても傷があるなどにより、ご不快な思いをされましたことにも重ねてお詫び申し上げます。入院患者の皆様にも、おいしく食事を召し上がっていただけますよう調理に携わるスタッフで注意を払い改善に努めて参ります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございますございました。</p>
4	<p>何が違う？ 採血後の処置（針穴押え）1. ⑬採血所において、「血液さらさら」を飲んでと言ったら、(イ)キズパッチ(ロ)ガーゼ(ハ)押えテープ だけでなく、(ニ)ゴムテープ（茶色）でしっかり押えてくれる。しかも(ホ)5分程度は良く押えて下さいと言われる。 2. 病院で採血し、「血液さらさら」の発言をしても、(ロ)ガーゼと(ハ)押えテープのみで、(イ)キズパッチ(ニ)ゴムテープ(ホ)5分程度は押えるの発言がない。この対応、処置の差は何なのか？</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。①採血後の止血処置について 採血室では通常、患者さんご自身の手（指）で採血部位を約5分間圧迫していただき、その後、出血がないことを確認していただいております。また、「血液をさらさらにする」薬を服用されている患者さんには、出血しやすいため、圧迫時間を長めをお願いしております。②外来患者さんについて 外来患者さんは入院患者さんとは異なり、車椅子や杖を使用して移動されたり、荷物を持って移動されたりすることが多いため、ご自身での圧迫が難しい場合があります。そうした場合、念のため、穿刺部位に伸縮性のあるゴムテープを巻いて止血を行い、出血を防ぐようにしています。ただし、ゴムテープを使用している場合、圧迫が不足している場合やテープが外れて出血することがありますので、十分にご注意ください。③「血液をさらさらにする」薬を服用されている患者さんについて 「血液をさらさらにする」薬を服用されている患者さんでもご自身で圧迫が可能な方には、確実に止血を行うためにゴムテープを使用せず、圧迫時間を長めをお願いすることがあります。もしご自身で圧迫が難しい場合やゴムテープの圧迫をご希望される場合は、採血スタッフにお声かけください。スタッフが適切に対応いたします。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
5	<p>ストーマ外来で大変お世話になり、良くしていただきありがとうございます。ただ受診の曜日が限られていることから、どの曜日（当然休日以外ですが）でも受診していただけるようにしていただければ、さらに助かります。難しいかもしれませんが、是非検討いただきますようお願いいたします。いつもありがとうございます。</p>	<p>まずは、当院ストーマ外来へのおほめの言葉をいただき、感謝申し上げます。ご指摘のとおり、現在は限られた人材で運営しているため、受診していただける曜日と時間に制限が生じております。早急な改善は出来かねますが、患者さんや地域の皆さんからのご要望にお応えできるよう検討してまいります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。</p>
6	<p>談話室に新聞があると良いと思います。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。談話室への備品の設置は、感染対策の観点からも最小限にとどめております。ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
7	<p>東館6階に入院しました。不安な気持ちで始まった入院生活ですが、看護師さんの対応がよく、安心してすごせました。すぐに対応して下さり、笑顔で答えていただき、いやされました。心と体をケアしていただき、心より感謝しています。お忙しい毎日だと思いますが、お体に気をつけて下さい 他の患者さんたちも安心してすごされることと思います。心よりお礼申し上げます。スタッフの皆さんも、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。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さん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>

8	<p>この度は大変お世話になり有難うございました。気付を意見します。1. 大部屋の手洗器の件 1つが共同使用ですが、タンを吐く人もおり入歯や手の洗浄もしたくなくなりました。衛生上、利用の改善が必要では？ 2. PCの個人データの活用について 再来時受付の右横と先生の受診と入院の病室でかなり多くの同じ質問を受け担当者がデーター打込み作業をされています。適正なデーター登録システムが構築されていれば、少なくとも担当者のデーター打込作業、患者の同じことのくり返し回答作業が省け、働き方の改善につながります。CPUの時代、徳中さんは改善計画はあるのでしょうか？</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。1. 病院施設内は供用スペースが多く、使用される方のマナーに依るところも大きいと考えております。定期的な清掃は行っておりますが、ご使用に当たり不快に思われる場面がございましたら最寄りの職員までお申し出いただけますと幸いです。2. については患者さん御本人と直接お話をさせていただきました。</p>
9	<p>〇〇さん 靴の音がして不快です。態度も横柄で不愉快でした。看護用語で説明されてもわかりません。家族に対し優しい態度・言動をお願いしたいです。</p>	<p>この度は、当方の職員の対応によりご不快な思いをさせていただきましたことを、まずはお詫び申し上げます。看護部では「思いやりのある、安全で安心できる看護の提供」を理念に掲げ、看護師教育を行っております。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後の看護師教育に活かしてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
10	<p>介護士、看護師、栄養士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の皆さんには本当に世話になりました。親切にいただき心から感謝しています。教え子が2人も立派になられて本当によくがんばっておられ、たのもしく感じました。〇〇さん、リハビリの〇〇さん、これからもがんばってください。</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。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。</p>
11	<p>いつもお世話になります。皆様に良くして頂いてはいるのですが、時々看護師さんが年配の方にタメ口で話をされているのが気になります（特に若い看護師さん）。親しみを込めてかもしれませんが、やはり年上には年上、きちんとした言葉遣いの方が気持ちがいいと思います。（ベテランの人も）</p>	<p>この度は職員の対応により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。親しみを込めて接しているつもりが、職員としての正しい言葉遣いができていなかったのかもしれない。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、改めてスタッフの接遇の向上や、患者さんの立場や気持ちに寄り添った対応ができるように努めてまいります。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>
12	<p>私は令和二年から徳山中央病院で透析をNo〇のベッドで受けているが本日〇月〇日に看護師(男性)から差別対応を受けたと思っている。私はAM7時過ぎに病院に到着して待合室で透析開始まで待っているがAM7時50分の開始後に自分用のベッドNo〇で透析準備をして待っていると看護師が来てあなたは透析時間五時間ですよね、透析時間四時間の患者さんを先に処置させてくださいと言ってNo〇の患者さんを先に処置し始めた数年ここに通っていて初めての処遇であったつまりあなたは五時間かかるから四時間の患者さんを優先しますと言っているのであるこれは正しい対応でしょうか？看護師と言えど徳山中央病院の看護師が行うのであれば、婦長、医師、病院長か認めている対応で徳名札は防護カバーの下で見えませぬ山中央病院は差別対応をする病院ですな。</p>	<p>こちらの件につきましては、患者さん御本人と直接お話をさせていただきました。</p>

13	<p>診断書を依頼したのですが、依頼した医師と別の医師に勝手に変更されており、間違った記載がありました。私は、事務の方に依頼した医師にしっかり話しておきますと言ったのですが、内容を伝えた医師別の医師が書いたため、別の内容になったと 思っております。これは、そちらのミスであるため、修正にまた2週間もかけられてしまつたら、時間の無駄になります。○/○までに提出出来ないと、年金の受給が遅くなります。また、以前、そちらの対応が非常に遅かったため、10月の傷病手当金を未だに受け取れておりません。私が、障害者と見下し、時間なら沢山あるだろうくらいの対応ですので、とてもやりきれないです。正直、弁護士の先生に相談しようと考えてます。○/○の手術中にも、私に対する暴言がありました。内容は、[すげえ、脂肪だな]と言われました。また、出頭医も手術に関係ない話をしていましたので、証拠として手術中の録音の提出をお願いします。また、○/○の10時ごろ、血圧が低かったため、受診しようとして連絡をしたのですが、担当の看護師の方がとても高圧的な対応で、11迄に来れない場合は、一切見ないと言われました。正直、医療関係者が発する言葉では無いと思ひ、人格を疑いました。また、私は透析をしているから、近くのクリニックに行っても意味ないと言われ、どうしたらいいのかわからなくなりました。私のような人間は、救急車に乗って来いと理解いたしました。謝る方は、誰にでもできますので、他の方が被害に遭う前に人事異動した方がいいと思われまふ。以上、早急にご対応よろしくお願ひ申し上げます。いつも透析でお世話になっているので、この様なことは言いたくなかつたのですが、我慢の限界なので連絡しました。</p>	<p>こちらの件につきましては、患者さん御本人と直接お話をさせていただきました。</p>
14	<p>2月7日の夜救急車でそちらに行き小腸の炎症という診断を頂きました。それからかかりつけ医院に行きそれを伝え服薬してましたが毎日高熱で、仕事も何日も休みました。昨日他の病院でCT検査し直すと小腸は全く関係なく、治療のため入院になりました。いちから治療です。全く無駄な二週間でした。もう少し丁寧に診ていただけたらこんな事にはならなかつたのではと思ひます。今後の為を送らせてもらいました。</p>	<p>救急外来ではご希望に添えることができなかつたこと、お詫び申し上げます。救急の対応は専門科がまちまちであり、ご迷惑をおかけすることもあると思ひます。ただ、出来る限りご希望に添えることができるよう、今後も精進していきたくと思ひます。ご理解いただけると幸いです。</p>