

“皆様の声”のお知らせ（平成30年6月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	外来	朝8時半に来て、脳神経外科の診察を待っています。ところが診察室の入口のドアには「先生は緊急処理中」との張り紙があったが、患者はどうして良いのかわからずにただ待っているだけ。C1ブロック受付に3~4人の女性がいるのですから、「〇〇先生は何時頃までかかります。時間を変更する人は…」等と知らせてやることのできないのか。緊急措置があることは待っている人は理解していますが、こういう時の対応が全くだめ。(以下省略)	緊急の処置により診察開始時間が大幅に遅れ、申し訳ありませんでした。 ご指摘のように、お待ち頂くにも遅延の案内表示のみでなく、大凡の再開時間の案内や患者さんの都合がよい日時への変更を行うなどの対応ができたかと思えます。 今後、患者さんの立場に立った対応ができるよう努めてまいります。ご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川
2	外来	本日、消化器外科にて大腸ポリープの切除の説明を受けるため受診した。予約が必要とのことで当病院のオペレーターに6/23(土)11時に予約をとった。その際に「11時に行けば待たなくてもすぐ受診できます。」と案内された。しかし、実際に受診できたのは1時間45分後の12時45分頃だった。 この予約って何?きちんと説明して頂きたい。また、予約の際に「1時間以上待つこともある」と言って頂ければ予約時間を早めたのにと考えた。 他の病院で予約をとったことがあるが、こんなに待たされたことは今までになかったもので、意見申し上げました。	この度は予約時間より大幅にお待たせいたしまして申し訳ありませんでした。 診療までの待ち時間の軽減を目的に予約制を導入していますが、診察の状況によっては予約時間にご案内できない場合もございます。ご了承ください。 また、予約時に不適切な案内をしてしまい、申し訳ありませんでした。	医事課長 吉川
3	職員の対応・言動	看護師の対応が悪い。挨拶しても返事が無く、言葉使いも悪い。もし、状況が変わらないようであれば市または厚労省へ改善依頼しようと思えます。(以下省略)	この度は看護師の態度、対応で、不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ありませんでした。今回の貴重なご意見を職員全員で共有し、接遇の向上に努めてまいります。	B5階病棟 副師長 宮川
4	職員の対応・言動	看護師の挨拶ができないのはなぜですか。こちらが挨拶してもしない。無視されました。人として、どうですか。 おむつの交換中に、「おむつの交換中なので、お待ちください」の一言もない。「おむつ交換しているんだ、待ってる」のような、態度をされました。どうでしょうね。	この度は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。職員全員で接遇について振り返り、今後はこのようなことがないように一層の接遇向上に努めてまいります。貴重なご意見を頂きましてありがとうございました。	B5階病棟 副師長 宮川

“皆様の声”のお知らせ (平成30年6月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
5	看護部 (入院)	<p>(冒頭省略) 89歳の母親の入院に関し、姉と二人で毎日様子を見ながら不安な日々を過ごしております。</p> <p>5/27、危篤状態で高熱を発したことから意識が無い母親の高熱を下げるためにと脇の下、足の付け根へ冷却のアイスノンをあてることになりました。</p> <p>日中は、アイスノンをタオルで巻いて入れて頂いておりましたが、翌朝病室を訪れると、命を繋ぐための高圧酸素マスクがずれて大きな吸気音を出しており、アイスノンはタオルを巻くことなく、そのまま差し込むような状態でした。</p> <p>ナースステーションに赴き、本件該当の看護師さんに事情を説明し病室まで来て対応はして頂きましたが「この位は大丈夫です」と言われました。再度、年配の看護師さんに言ったところ「あまりきつくすると患者さんが痛いですから」と少し触った位での処置でした。(中略)</p> <p>翌日、容態が悪化し危険な状態と説明を受けましたが、頭をよぎったのは「高圧酸素マスクがずれて高圧酸素が殆ど漏れた状態で置かれれば容態が急変する」等と考えてしまいました。</p> <p>看護師さんからすれば、日頃の看護業務の一つであり、死に直面する機会が多いことから家族が持つ様々な不安を考えることが出来なくなったものではないか、また、経験が浅い・本人の性格等、色々なことからそうなのではないかと思えます。(中略) 家族からすれば「ほんの少しの気遣い」をして頂くだけで安心いたします。</p> <p>入院患者の家族は、常に不安を抱き、病院に救いを求めています。是非、相手の心境を読んだ対応をして頂ければと思います。(以下省略)</p>	<p>この度は、「皆様の声」において、ご家族の想いをお伝えくださいます、ありがとうございました。</p> <p>ご家族の皆様におかれましては、当該スタッフの言動により、大変不愉快な思いをさせてしまいましたこと、そして何より多大な不安を抱かせてしまいましたことを、心より深くお詫び申し上げます。</p> <p>看護は業務であってはいけません。常に対象の想いに寄り添うことが看護であると指導しております。しかしながら、この度の内容を確認いたしますと、現状はそうではないことに気付かされました。ご家族の想いに触れた時、深い反省と同時に悲しい気持ちにもなりました。この内容に関しましては、個人の問題と受け止めず、病棟全体のこととして捉え、スタッフ全員で共有していかなければならないと思っております。今後は更に患者さんの安全を第一に考え、安心して入院生活を送れる環境を整えてまいります。</p> <p>患者さん、ご家族から信頼の得られる看護を提供していけるよう、指導・教育を更に徹底していく所存でございます。</p> <p>この度は、貴重なご意見をお寄せ頂き、誠にありがとうございました。</p>	A4 階病棟 副師長 下村
6	設備・環境	<p>気になること。703号室前の戸棚、扉の開閉で音が強く耳にひびく。消音材など貼ったらいいと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。すぐに、設備担当へ連絡し、修繕作業を行いました。</p>	総務次長 松本

“皆様の声”のお知らせ（平成30年6月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
7	設備・環境	車椅子のトイレが1ヵ所では足りないので数を増やしてほしい。4月までB3階にも入院していましたが、B3階、B6階でトイレ渋滞が発生する場合があります。車椅子に乗って何分間も待たされるのは苦痛です。（車椅子トイレも男女別にしてほしい。） 女子トイレにもウォシュレットをつけてほしい。	B館病棟は築年数も古く、構造上の観点からトイレ増設の改修工事は難しいと考えております。ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。 また、ウォシュレットの設置につきましては今後の検討事項とさせていただきます。	総務次長 松本
8	総合健診センター	人間ドック、男女で分けてほしい。奇数日は男性、偶数日は女性など。男女一緒だと時間がかかり、不効率な気がします。他院はフロアごとで男女別の所もあります。何とか改善してください。	当健診センターのご利用ありがとうございます。現状では男性と女性の受診日を限定する事は、各検査内容の関係で難しいです。現在、待ち時間の改善策として時間差受付を検討しております。今後、ご意見頂いた男女別受診など、ご利用頂く受診者様の待ち時間の改善に取り組んでまいります。大変貴重なご意見ありがとうございました。	総合健診センター 課長 岡野
9	スポーツ リラックス	女子ロッカーのカギ28について。スタッフが同じ人に同じ番号を渡している。それはだめでしょう。	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。チェックイン時の鍵のお渡しについては再度、検討させていただきます。 今後、不平等が生じない様に努めてまいりますので、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。	スポーツ リラックス 主任 上坂
10	病院バス	バスの運転手さんが無愛想。利用者は「おはようございます」「お願いします」など、ほとんどの人があいさつするのに蚊の鳴くような声で感じが悪い。安全運転は当たり前。気持ちよくバスを利用したい。	運転手の対応につきまして、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。バスの乗降車の際、ご利用者の方へあいさつ・声掛けを再徹底するよう運転手に指導いたしました。	車両課長 山岡

“感謝の声”のお知らせ（平成30年6月分）

No	対象	内容
1	総合健診センター	胃カメラの時の係の方の対応がとても良かったです。ありがとうございました。
2	看護師	B6階に入院中の者ですが私を担当してくれている看護師さん、いつも笑顔で、私がわがままを言っても嫌な顔をせず、私の言う事に答えてくれてありがとうございます。長期入院中で時々気持ちが落ち込んでいる時でも看護師さんの笑顔で癒されます。
3	医師 看護師	B3階の事をクレーム出されていましたが、私は愛和病院に入院するのが初めてです。ナースのみなさんもよくしてくれているし、人間だからいろいろあります。B3階のナースのみなさんは一生懸命やってくれているし、その姿を見ると、私もがんばろう、病気と戦おうと思いました。愛和病院のB3階でよかったと思っています。そして先生たちにも感謝です。
4	看護師	とても親切で思いやりのある看護師さんが多いです。
5	看護師	若い看護師さんたちが一生懸命、昼夜を問わず患者をサポートする姿を目にして感動しました。これから益々拍車がかかることと思います。充実を期待しています。
6	看護師	新人ナースさん、がんばって良いナースさんになってください。私も夢はナースです。私はみんなにやさしいナースになります。新人ナースさんがんばれ。
7	看護師 リハビリセンター 医療福祉相談室	B6階、C4階の看護師さん、体格のいい父の面倒を見てくださり感謝しています。そしてリハビリの皆さん、ソーシャルワーカーの方、愛和病院の皆さん、長い事本当にありがとうございました。家族一同心から感謝しております。みなさまもお体に気をつけてがんばってください。

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するものにつきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。