

“皆様の声”のお知らせ (平成30年8月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	看護部 (入院)	<p>現在B館6階に入院中です。最近、今年入職した看護師さん(名前の所に初心者マークあり)の態度が横柄だと思います。慣れてきた事はとても良い事だと思いますが、その反面、患者の目線から見ると上から目線で言われる時があります。少し初心に戻って考えてみてください。</p> <p>食前、食間の薬を忘れられ催促したところ、持って来た時に「遅れてすいません。」という言葉もなかった。憎まれているようで怖かった。</p>	<p>この度は、新人看護師の対応について不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように、本人を含め病棟全体で振り返りを行いました。今後はより一層の接遇の向上に努めていきたいと思えます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	B6階病棟 副師長 田中
2	看護部 (入院)	<p>昼食の介助中、お茶を飲ませた時、患者さんはむせて、咳込んでしまいました。介助をしていた看護助手は背中をさすっていましたが、すぐに席をはずしてしまいました。その後、15分位、患者さんはとても苦しそうでした。無責任すぎます。</p>	<p>食事介助を看護助手が行う場合は、看護師が患者さんの嚥下状態を評価して決めております。今回のように食事介助中に患者さんに変化が見られた場合の対応についても、看護助手に対して指導しております。今後も、患者さんの嚥下状態の観察と職員の指導を徹底し、患者さんが安全に食事摂取できるよう質の向上に努めてまいります。</p>	B6階病棟 副師長 田中
3	看護部 (入院)	<p>デイルームでCDをかけているが、音がうるさくて携帯電話をかけられないので何とかしてほしい。いつも大音量でかかっているのので605号室くらいまで良く聞こえる。大部屋で携帯をかけてもいいでしょうか？</p>	<p>デイルームの環境について、音楽の音量が大きく不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。患者さんが過ごしやすい入院環境が提供できるよう努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	B6階病棟 副師長 田中
4	看護部 (入院)	<p>今回だけでなくいつも思っているのですが、朝のお茶が来るのが早すぎる。朝食が7時35分ごろ配膳されるのに6時10分ごろにはお茶が来てしまい、朝食を食べる時には冷たくなってしまいます。助手の人も忙しいのはわかりますが、もう少し気くばりをお願いします。(朝食だけではなく昼も夕も)</p>	<p>ご指摘の配茶の時間について、配茶時間の見直しを行いました。食事時間に合わせた温かいお茶が提供できるよう努めてまいります。</p>	B6階病棟 副師長 田中
5	検査	<p>採血後に、消毒に使ったアルコール綿をテープで貼り、そのまま家に帰り、血液のついたものは各家庭で処分するように指示されますが、5分押さえて止血後、小さいテープに貼りかえるようにし、止血に使ったアルコール綿は回収してもらえるようにしてほしい。病院としては医療廃棄物が増えて、負担が増えるかもしれませんが、申し出た時に迷惑そうに答えるのは、患者としてやりきれません。</p>	<p>御指摘ありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>止血後のアルコール綿につきましては、職員に声掛けして頂ければ、対応させていただきます。</p> <p>貼り換え用テープは採血時、申し出て頂きましたら、お渡しするよう、徹底させていただきます。</p> <p>今後も御指摘よろしくお願ひいたします。</p>	生理検査室 科長 栗島

“皆様の声”のお知らせ（平成30年8月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
6	検査	<p>本日11時より検査があり、「10時40分までに必ず来て下さい。」と言われ、船橋の方より来ましたが、10時15分に受付して10時40分になっても、11時になっても呼ばれず、11時10分を過ぎて自分から受付に声をかけた。約1時間待っていても誰も呼んでもくれず、自分の前の方が時間がかかった又はかかるのであれば、ひとこと言ってくれれば良かったのにといい、気分も良くなり、おもしろくありません。もう少し病院の方も考えて頂きたいと思います。本日は検査できませんでした。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。来院されて、検査室にいらした時に、説明不足で、前の方が検査中により予約時間を過ぎてしまう可能性をお伝えしなかった為に、お待ち頂くことになってしまいました。今後、検査進行状況を踏まえて、声掛けを徹底させて頂きま</p>	生理検査室 科長 栗島
7	検査	<p>妻が心電図を検査したのですが、その時の女技師が服をまくしあげたり下着をずらしたりした。普通は自分がやるのにその女技師が勝手にやった。終わったあとも、ティッシュで拭く時もこっちでやると言っても勝手にやってしまった。明らかにワイセツ行為です。わざと妻の胸を触るためにやったとしか思えない。前にもそんな事をする人がいた。そんな事をしないように指導してほしい。安心して心電図を受けさせる事ができない。(以下省略)</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。心電図検査は、電極を胸の肋間に貼り付け、検査を行います。肋間を確認する為に、指で確認させて頂いております。検査の為に必要な行為の為に、御了承ください。検査後の拭き取りにつきましては、再度お声掛けください。</p>	生理検査室 科長 栗島
8	外来	<p>本日、採血の予定で来ましたが「採血の指示が出ていないので確認願います。」と言われました。「前回の採血結果により、再度次回採血します。」と担当の医師に言われました。確認して頂いたところ医師からの指示が出ていない事と、受付事務側の手際が原因のようでした。人の命を預かる病院でこのようなミスは後々重大な事故が発生すると予見できます。業務の改善を図られたらと思います。また、受付端末のファイルを用意して頂けませんか。</p>	<p>この度は大変ご迷惑をお掛けいたしました。確認したところ、医師の指示漏れが原因でした。大変失礼しました。また、クリアファイルの設置については予定しておりませんのでご了承ください。</p>	医事課長 吉川
9	病院バス	<p>入院や外来でお世話様になっております。シャトルバスの運行について、街が高齢化し、早尾台、南が丘、羽根野団地でも、運転できなくなった人が多く、通院に困っております。(以下省略)</p>	<p>今回、ご要望がありました南が丘方面への運行追加についてですが、現状、ルートを追加変更することが難しく、ご了承頂きますようお願い申し上げます。</p>	車両課長 山岡

“皆様の声”のお知らせ（平成30年8月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
10	テラス ショップ& カフェ	売店のパンがビニールに入っていないくて気持ち悪い。(同様1通)	<p>この度、ご意見頂きましてありがとうございます。売店で販売しておりますパンは、店内併設の厨房にて製造・調理しております。病院内という事で同様のご意見を頂いたことでもあります。焼きたてのパン・出来立てのパンを購入したいというお客様のご要望にお応えする為に『作り置きではなく、出来立てを提供したい』という思いから現状の販売方法を取らせて頂いております。</p> <p>パンは完全に芯まで冷めていなくては袋に入れることが出来ません。内部から水分とガスが充満し蒸れてしまい、パンの美味しさが失われます。また、蒸れることでの衛生的な懸念も発生いたします。</p> <p>しかし、お声と同様のご意見をお持ちのお客様もいらっしゃると思います。ショップ&カフェではサンドイッチや可能なパンに関しましては、開店時間から個包装の商品を一部ご用意しております。また、お昼までは冷め切る前に売れてしまう為に包装が出来ませんが、13時頃から毎日、冷えた順にすべてのパンを包装しております。厨房で冷まし、包装しているパンも13時過ぎならばございます。</p> <p>店員にお声を掛けて頂きましたらご用意できる時もございますので、ご希望がございましたら、気軽にお声掛けください。</p> <p>お客様のご要望にお応え出来ますよう心掛けてまいります 宜しく願いいたします。</p>	テラスショップ &カフェ 次長 長内
11	設備・環境	循環器科に通院しています。診察前の採血、採尿についていつも思うのですが、採血後に採尿を行います。採尿室がA館、C館の先端にあり、これを採血室の近くに設置できないでしょうか。その後、心電図検査に入るため、院内を行ったり来たりしなければならず、足の不自由な者は大変苦労しています。ぜひ対応してほしい。私だけでなく、他に多くの方が難儀していると思う。	<p>ご意見ありがとうございます。建物構造に関する内容に關しまして同様のご意見を頂戴することがあります。早急な対応は難しいのですが、患者さんにとって効率的な導線が敷けるよう検討させて頂きますので、現状のご理解の程お願い申し上げます。</p>	総務次長 松本
12	設備・環境	A館1階のトイレのお掃除があまりよくありません。汚れ、ゴミが床にあります。	<p>この度、大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。日々、午前・午後と館内トイレの清掃を行っておりますが、全ての時間帯をカバーする事がとても難しい状況です。今後も何かお気づきの点がございましたら、ご遠慮なくお近くの職員にお申し付けください。</p>	メディカルサービス部 主任 佐藤

“皆様の声”のお知らせ（平成30年8月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
13	設備・環境	循環器科の待ち合いの椅子をA22、23の前の方まで置いて頂けたらと思います。番号表示が見える位置の椅子が少なく不便だからです。すみません、ご検討よろしくお願いいたします。	大変ご不便をお掛けしております。早速、待合室の椅子の配置について検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川
14	設備・環境	本日は、朝から気温上昇中につき、館内温度も上昇中と認識される所で、皆様も同様の意見であります。勤務している人も尚更のことと思われる。もう少し、柔軟に対応されるよう切に要望します。	今後は、院内療養環境に適した温度調整に心がけて対応していきたいと思っております。	総務次長 松本

“感謝の声”のお知らせ（平成30年8月分）

No	対象	内容
1	医師	担当して頂きました医師の対応が良かったです。とても不安を持って病院に行きましたが優しく親切で、丁寧で、話をよく聞いて頂きまして有難かったです。ありがとうございました。お世話様でした。
2	医師 看護部 (B館7階) 薬剤センター	入院中、大変お世話になりました。強い薬剤治療の時も絶食の時も師長さんをはじめ、看護師さん達がいつも笑顔でわがままな私を嫌な顔一つせず親身になってお世話をしてくれたことは本当に頭が下がり、感謝してもしきれないくらいの思いです。担当の先生は初めての先生でしたので不安がいっぱいでしたが、優しく丁寧に治療する内容やこまやかな説明をしてくださり、不安な気持ちが安心へと信頼することが出来ました。薬剤師の方々も薬の成分などわかりやすく時間をかけ説明してくださり、ありがたい気持ちでいっぱいです。 一番感動したのは、今まで入院を色々な階でしましたが、B館7階の看護師の対応は最高でした。本当にありがとう。
3	医師 看護部 (A館4階、 C館5階) リハビリセンター 栄養科 医療福祉相談室	夫の入院中は、先生、A館4階、C館5階の皆様にご大変お世話になりました。お手数やらご迷惑をかけました。その都度、親切に対応してくださり感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。 看護師、リハビリ担当の方々には、退院後のさまざまな場面を想定し、ご指導頂きました。こまやかな心遣い等、心強く感じました。毎週木曜日は、訪問看護が利用でき、心に少し余裕が出来ました。 栄養士さんのご指導で塩分に気をつけております。本人も入院中の薄味に慣れておりますので助かります。相談室の方には、退院後の施設利用やケアマネージャー等のアドバイスを頂きました。お陰様でデイサービスに楽しんで通っております。 最後になりましたが、入院中に携わってくださった看護師長さんをはじめスタッフの皆様、本当にありがとうございました。 激務のお仕事、お身体ご自愛のうえ、ご活躍をお祈り申し上げます。

※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。