

(患者さんからのご意見 10月分)

No	意 見	対 応 策
1	<p>この夏に大腸がんが偶然見つかかり、8月に人生初の入院(8/14~25)と手術でお世話になりました。不安だらけで伺いましたが、初診での説明から退院後のフォローまで、想像を覆すたいへん良い対応をしていただきました。</p> <p>特に入院中、病棟の看護師さんのサポートに感激することが多々ありました。入院初日にかけてもらった声は、スタッフの皆さんを頼って本音の吐露を受け止めてくれることが理解でき、非常に心強かったです。</p> <p>ひとまず退院し、これから他院で抗がん剤投与を受け、状態改善後に摘出の再入院で、またお世話になりますが、なにか恩返しができないか考え、自分がオフィス環境の改善を仕事にしていることから、病院設備について、いくつか改善提案項目を考えました。以下、なかなか手に回らないことも多いと思いますが、ご検討の素材としていただけると幸いです。</p> <p>【東9階】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・多目的トイレにオストメイト設備と強制排気機能を(ぜひ!)人工肛門を造設した患者が、退院後に向けオストメイト設備の使い方を理解するためにもぜひ欲しい。また、初めてのストーマ処理で匂いがトラウマにならぬよう、強制排気する機能が欲しい。</li></ul> <p>【設備全般】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・空調吹き出し口の結露 夏季、南側の部屋窓上にある空調吹き出し口に結露が出来ていた。気温差などで制御が難しいと思うが、巡回確認など出来たらお願いしたかった。</li><li>・放送内容 現在、面会が出来ない状態だが、面会時間終了の放送が流れている。また、放送ごとに音量の大小差がある。</li><li>・PHS端末の鳴り分け ナースコールのような一斉呼び出しと、端末個別着信で、端末の鳴り分けができないか。着信確認でスタッフの手がしばしば止まるのは、作業効率ダウンと感じた。</li><li>・無線LAN提供 外来病棟1階と同様に入院病棟にも無線LANを提供いただけるとありがたい。(西側病室は、一部の携帯会社電波が不安定)</li></ul>	<p>過分なご意見ありがとうございます。各お問い合わせにつきまして以下のように回答させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・多目的トイレについて 設置につきましては病院内で検討させていただきます。</li><li>・空調吹き出し口の結露 ご指摘の通り、気温差などで制御が難しいこともございます。院内の看護師等の職員と連携し巡回させていただきます。</li><li>・放送内容等について 放送につきましては改めて内容を精査させていただきます。また、音量の強弱につきましても統一するよう委託業者に指示致します。</li><li>・PHS端末の鳴り分けについて スタッフの着信確認は患者の安全面を第一に考えての動作ですのでご理解頂きたいです。また、PHSについては現端末に鳴り分けの機能が備わっておりませんのでご承知頂ければ幸いです。</li><li>・無線LAN等について LAN設置につきましては現在病院内においても検討を固めております。また、携帯電波の不安定について、ご不便をおかけして、申し訳ありません。通信業者に対策を検討してもらうよう、対応させていただきます。</li></ul>
2	<p>駐車場の障害者用を増やして欲しいです。障害者以外の方が停めているので障害者のみが利用できる様にして欲しいです。雨でふつうの方に停めるのは、車イスだと本当に大変です!場所も狭いので他の方の迷惑になってしまうのが辛いです。</p>	<p>ご迷惑をおかけして、大変申し訳ありません。障害者用駐車場に障害者以外の方が駐車しているのを発見した場合は、注意喚起をしていきます。</p>
3	<p>☆Parkingが混む理由が判明したので下記の如く提案します。 ☆問題点:現状のParking内、私服ガイドが、空いているスペースはグルグル回れば判ると発言⇒時間がかかる。 ☆対策:入り口の人とParking内の無線連絡すれば時短できる。</p>	<p>ご不便をおかけして、申し訳ありません。外来駐車場は平日の午前中の来院患者数が多いため、混雑している状況です。混雑緩和のため、公共交通機関を利用しての来院を当院のホームページでもお願いをしておりますので、ご利用者皆様のご協力をお願いいたします。</p>
4	<p>造影CTを行ったあと、外来に行きました。そこで、じんましんが出たため怖くなり外来の看護師さんへ伝えましたが“私にはわかりません。診察の時、医師に言ってください”と言われました。1時間後の診察の時には、じんましんは消えていました。看護師の対応が事務作業的であり、ぜひ改善してほしいです。</p>	<p>不安な思いをさせてしまい、申し訳ありません。診療科が不明なため、詳細がわからないのですが、造影CT後のアレルギー反応であった場合は、早急に対応する必要があったと思います。今後このような事が無いように、受付の事務、看護補助者、看護師に指導します。</p>
5	<p>30年前より防医大にお世話になっております。毎回受けている採血ですが、いつも一度でスムーズに採って頂いてますが、本日は両腕に各2回ずつ、挙げ匂、液はもれてしまい、ワーファリン服用の為、皮膚が薄いのにゴシゴシ、あまりの乱暴な接し方に驚きました。他の方の為にどうぞよろしく願いいたします。</p>	<p>採血において、何回も刺すことになった件、乱暴な接し方になってしまった件について、お詫び申し上げます。職員に対し、失敗した場合には採血者の交代を考慮すること、消毒等でも丁寧な対応に心がけること等を教育いたしました。今後は、対応に留意するようになっていきたいと思っております。ご理解のほどお願い申し上げます。</p>
6	<p>診察後に受付で同意書を読んでもないのに同意書に強引にサインしろと言われた。診察室で先生は一通り説明はしてくれたが、あとで同意書を読んでくださいと言っていたが、読む時間も与えられずサインを求めることは同意とは言わない。検査の当日に同意書にサインをして持参では検査はできないのか、いくらなんでも強引すぎる。考え直した方がいい。 訪問看護指示書を記入して頂こうと思ったが、こちらは直接持参しないと受付してもらえない。他院では郵送で対応してくれている。ケアマネさんも驚いていた。郵送でも対応できるように改善してほしい。</p>	<p>同意書のサインの際、強引な印象を与えてしまい申し訳ありません。検査当日に同意書を 確認できない場合は、再発行に時間を要する場合や、検査を受けることができない場合があるため、それを防ぐために同意書のサインをしていただいております。ご指摘のとおり、検査を受けるために、考える時間が必要かとおもいます。一度同意をしても、撤回することは可能です。考えが変わった際は遠慮無くご相談ください。 ご不便をおかけしており、申し訳ありません。ご指摘の通り、現時点で訪問看護指示書は、指示期間や訪問看護の事業所名など確認事項があるため、郵送での受付はしていません。同様な要望をいただいておりますので、今後郵送での受付を検討して参ります。但し、受け渡しの際には、保険証の確認が必要になるため来院して頂く事となります。</p>
7	<p>健康保険証確認の際、前の方が時間が掛かったので受付の方が機転をきかせて対応され感謝しております。</p>	
8	<p>胃ガンの手術入院でした。ドクターを中心にナース、スタッフの皆様がいてねいで明るく、言葉かけの多さに以前入院した時とちょっと違うなと感じました。(さらにアップ)具合の悪い時は、特に敏感になるのかもかもしれません。おかげ様で元気になり退院できます。皆様ありがとうございました。今後共、ご活躍を期待願っております。</p>	
9	<p>尿道形成手術を堀口先生に実施していただいて1年になり(令和3.10.19~)、本日完治することが出来ました。日常のトイレも気になくなり、大変喜んでます。本当にありがとうございました。</p>	
10	<p>先生方・看護師の皆さん・検査の先生方、やさしく寄り添って下さって安全でした。感謝の気持ちでいっぱいです。</p>	