

2022年10月1日～16日までのご意見

接遇対応に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>さほど混んでもいないのに書類の申込み、受取りに長時間待ちました。どうにかなりませんか？</p>	<p>書類をお預かりする窓口とお渡しする窓口が同じため、お待たせする状況になり申し訳ございません。書類をお預かりする窓口を「書類申込み窓口」、お渡しする窓口を「書類引換え窓口」に分け、書類申込み窓口はこれまで通り番号で呼びし、書類引換え窓口は引換え券にて別の窓口で対応するように変更いたします。 このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>先月、私は救急入院となりましたが、1週間を待たず退院を迎えることが出来ました。主治医の先生から週明け外来に来るように言われて、祭日ははさんでいたせいか診察カードが無い事に気付きました。幸い私は一人で歩行が可能だったため、受付へ行き色々と尋ねてカードは出来ました。救急で入院する方はほぼ初診で、少なくとも入院後、即IDは付けますので退院する直前にならないように診察カードを患者さんに渡すようにされてはいかがでしょうか。退院時の支払いも診察カードから作成すると時間がかかるかと思います。 また、連休だったせいか治療計画書のサインを求められたのは、退院の二日前でした。（入院 女性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。この度はご不便をおかけしました。新病院におきまして診察券は病棟では預からない運用としております。また、診察券の切り替えがお済みでない場合は保険証確認コーナーで診察券を交換していただくようお願いしております。ご説明が不足しており申し訳ありませんでした。 この度は2つの病棟にまたがってのご入院となりました。そのため入院診療計画書を患者さんにお渡しするまでに時間を要し、ご説明が遅くなり、申し訳ありませんでした。今後は連携を密にしていこうように指導して参ります。</p>
<p>入院時説明（患者支援センター）と特に病室説明時には【テレビを利用する際は必ずイヤホンを使用する】旨を必ず伝えて頂きたいです。 特に、今まで入院歴のある方は他院では最小音量で許可されていたのかイヤホン無しでテレビを利用されていることが多々ありました。</p>	<p>この度は、入院中の療養環境においてご不快な思いをされましたこと、お詫び申し上げます。 患者支援センターでは、入院のご案内（しおり）とデジタルサイネージを用いて、大部屋でのテレビ、ラジオの視聴に関してイヤホンを用いて頂くよう、お伝えしておりますが、ご理解されていない方がいらした様です。同室者のご迷惑にならないよう、ルールを守っていただきたいことを強調してご案内いたします。また、イヤホンをされていても音量が大きい場合、音漏れが生じる場合もございます。その場合は個別にお知らせすることも必要であると思われまますので、お気づきの際は病棟担当者にお声がけください。</p>

<p>8階東に入院しています。シャワールームの脱衣場に、ほこり・毛・ゴミが目立ちます。</p> <p>いつも掃除されててありがたいのですが、もう少しキレイなほうが気持ち良く入れます。私の性格かもしれませんが、入るたびにまずペーパータオルで床掃除から始めています。</p> <p>また、一度ご検討ください。いつもありがとうございます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。このたびは不愉快な思いをさせて誠に申し訳ありませんでした。シャワールームの掃除を丁寧に行い、患者さんが快適に療養生活が送れるようにしていきます。</p>
<p>車椅子トイレのゴミ箱の横に使用済のオムツが置かれたまま何時間も放置されていました。介助で車椅子トイレに行った時に片付けるか、オムツ用のゴミ箱を設置するか、ゴミ箱に捨てても良いなら、それが分かるようにした方が良いと思います。</p> <p>(診察 30歳代以下 女性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。このたびは不愉快な思いをさせて申し訳ありませんでした。このたび車椅子用のトイレにおむつ用のごみ箱を設置させていただきます。今後このようなことがないように環境を整えていきます。</p>
<p>大部屋では、携帯電話の通話は禁止と聞いております。入院する前に、きちんとお伝えしないと平気で、しかも大きな声で通話をしている人が多いです。ちゃんとマナーは守って欲しいですね。携帯電話の通話はデールームでと！</p>	<p>ご意見ありがとうございます。病院では、大部屋や使用禁止区域では携帯電話の使用は禁止しております。入院案内にも掲載しておりますが、入院当日にもあらためてご説明し、他の患者さんのご迷惑にならないように、理解と協力を得られるように、ご案内していきます。</p>
<p>朝、採血をしてもらっただけで時間がかかる。空いているブースがたくさんあるので、朝だけでも全てのブースで採血をして、待ち時間を少なくして欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>人間的な事情から6~7ブースでの運用を基本としていますが、採血者数の状況により臨機応援に対応させていただいております。</p> <p>採血待ちについてご不便をおかけしておりますことお詫び申し上げますとともに、現状についてご理解ご協力賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p>

1. 呼んでも来ない。

実際に輸液ポンプが鳴り始め、少し待ってから、ナースコールを押しました。結構時間がありますが、それでもナースが来るまで長かったと思います。ポンプのアラームやナースコールがずいぶん長い間、鳴りっぱなしだなと感じる事も多かったです。

2. 安静度をどのスタッフも分かるようにした方がいいと思います

検査や手術が多いようで、日によって安静度の違う患者さんが「トイレに行きたい」と呼んできた時に「歩いて行けますか？」と聞いていたナースが何人かいました。患者さんが「歩けますが、車椅子で連れて行ってもらうように言われています」と答えられたので良かったのですが、指示が守れないことになりかねません。「車椅子で行きますか？」とお声がけするだけでも変わると思います。（入院 30歳以下 女性）

1. 貴重なご意見ありがとうございます。今回のご意見を共有し輸液ポンプのアラーム音やナースコールに迅速に対応できるようにチームで改善に取り組んでいきます。

2. ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。安静度については、ベッドサイドでの表示について現在検討しているところです。スタッフが一目でわかりにベッドサイド等に記載できるように検討していきます。スタッフ間で安静度を共有し患者さんの安全が守れるようにしていきます。

3. 日中のセントラルモニターのアラーム音、大きすぎませんか？

昼と夜で音量が違うのは分かりましたが、そんなにうるさい病棟でもないので、モニター近くの部屋の患者さんの療養環境のためにも、もう少し音量を下げられないものかなと思います。

4. 夜間の照明について

18号室のベッドと洗面台の位置関係だと洗面所の電気を付けられると明るすぎます。何度か、夜中に当然のように電気を付け、他の患者さんの対応をし、そのまま消さずに立ち去るナースがいました。明るくされるたびに目が覚めてしまい正直迷惑でした。付けるなら短時間、終わったら必ず消灯という風にしてもらえると嬉しいです。各患者のベッドのスイッチが不便な位置にあるのも分かりますが、改善できる点だと思います。

立場が変わって気付いた事も多かったので指摘させてもらっています。お互い精進しましょう。お世話になりました。（入院 30歳代以下 女性）

3. ご意見ありがとうございます。セントラルモニターの音に関しては医療安全部と検討しながら、患者さんの安全上音量を統一しております。また病棟室のドアを閉める等環境の調整を行い、療養環境を整えていきます。

4. ご意見ありがとうございます。夜間の入眠を妨げるようなことになりまして誠に申し訳ありませんでした。照明をつければ必ず消すなど、患者さんにお声かけし、基本的な動作を忘れないように、周知、徹底していきます。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。患者さんの意見を真摯にうけとめ看護を実践していきます。

設備等に関するご意見

ご意見ありがとうございます。

<p>洗濯乾燥機が高すぎるので、低く出来ませんか。入れる時はポイポイ入れられますが、取り出す時は奥まで手が届きません。靴下等小さい物は残っていたりします。台とか置いて頂けませんか。台の使用後は入口入った左側が少しあいているので、そこに片付けるようにして頂いたらどうでしょう？（入院 60歳代 女性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。足台を設置することで転倒の可能性がありますので設置を見合わせております。乾燥機を使用する際に取り出せない場合はお近くの職員まで声をお掛けください。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解とご協力をお願い致します。</p>
<p>2ヶ月に一度、通院しています。今日で3回目の通院でしたが採血室がとても混んでいました。呼出しのモニター前は会計待ちの人もいて座ることも出来ず、採血室の中が空きがあったので中で待っても良いか確認したところ、「モニターに番号が出てからです」とのこと。 場所によっては、スペースが広くガラガラの所もあるので椅子を増やすとか改善して欲しいです。（診察 40歳代 女性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 採血待ちについてご不便をおかけしておりますことお詫び申し上げます。ご指摘いただきました空きスペースの有効活用も視野にいれながら、改善に向けて取り組んで参ります。</p>
<p>お褒めのご意見</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p>
<p>この度の入院は大変お世話になりました。正直、手術前後は辛すぎてあまり記憶がないのですが、何度も何度もナースコールをして、たくさんお手間をおかけした事は覚えています。本当にありがとうございました。術後の回復もスムーズに気持ちよく過ごせました。看護師さんのお仕事は、私には想像もできないくらい大変だと思いますが、私のように感謝している患者さんは、いっぱいいると思います。ありがとうございました。（入院 40歳代 女性）</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。これからもこのお言葉を励みに病棟スタッフ全員で力を合わせ、患者さんが安心・安全な入院生活が過ごせるように看護を実践していきます。</p>