

2023年7月の意見

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>面会の日数の件ですが、一家族で週2回ということに対して意見させて貰います。患者さんの為には、面会に来て元気づけてもらった方が元気になると思うので、週2回の回数を考え直してもらえませんか？（お見舞い 70歳以上 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 面会制限によりご不自由おかけし、誠に申し訳ありません。新型コロナウイルス感染症が、2類から5類へ変更となりましたが、病院には体力や免疫力が低下された患者さんが多く入院しておられます。そのため、感染防止対策を継続しており、現時点では週2回という面会制限をさせていただいております。ただ、患者さんのご病状により必要な場合は個別に対応もしておりますので、入院先の看護師長にご相談ください。まだまだ、新型コロナウイルス感染症が終息していないためご協力をよろしくお願い致します。</p>
<p>植込型除細動器をいれたのですが、終わってから「この本を読んでください」と言われ読みましたが、入れた後に読んで自分でもビックリしました。する前に読みたかった。それから自分で判断したかった。（入院 70歳以上 女性）</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございます。また、ご説明が手術後となり申し訳ありませんでした。 植え込み型除細動器（ICD）には日常生活における注意点が 있습니다。術前から患者さんの普段の生活についてお伺いし、支障が出るような点はないか、ご不安な点はないかなど患者さんとしっかりお話をし、ご説明していきます。</p>
<p>総合案内の場所がわかりにくい。何故、正面におかないのか？胸に「案内」と表示した人を立たせて、総合案内を含めての各窓口を案内するコンシェルジュを南正面入口に配置して、来院者に適切に素早く案内できるようにしなければ、よりよい病院にはならない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 建物の構造や設備の配置の都合などにより、総合案内（インフォメーション）は今の場所となっております。引き続き案内表示の設置など工夫をして、利便性の向上に努めて参ります。</p>

時間外で病状が急変した時にTELが全くつながらなくて困った。担当の先生からは、「何かあれば必ずすぐにこちらへきて下さい」と言われているのに、連絡がとれず救急車に頼るしかなかったのでとても不安でした。心臓が悪いのでこんな場合とても不安になりますので何とか改善してください。（入院 60歳代 男性）

この度は、時間外に外線電話がつながらず不安を抱かせてしまい申し訳ありませんでした。外部からの電話については、速やかに対応するよう努めておりますが、多くのお電話をいただいた場合、回線が混雑し一時的につながりにくい状況が発生しますこと、ご理解いただきますようお願いいたします。ご意見はスタッフと共有しこれまで以上に迅速な対応をこころがけ、回線の混雑緩和に努めて参ります。ご意見ありがとうございました。

設備等に関するご意見

ご意見ありがとうございます。

ベランダの雑草を抜いてください。
病室5階東Bの窓から外を見ると、50cm位の背の高い草がボウボウ出ています。せっかくの花壇が台無しです。背の高い草だけでも抜けば、心が晴ればれすると思えます。（入院 70歳以上 男性）

ご不快な思いをおかけしましたことお詫び申し上げます。
ご指摘を踏まえ、5階屋上緑地の除草を定期的を実施し、環境整備に努めて参ります。ご意見ありがとうございました。

シャワー室の脱衣場の床にバスマットをひいてください。（入院 70歳以上 男性）

ご意見ありがとうございました。大変ご迷惑をおかけしております。
当院では感染防止の観点からバスマットは敷いておりません。床が濡れて下りましたら拭き取りをしますのでお声をかけてください。又お身体を拭いた後、転倒には十分気をつけて、足も拭くようにご協力をよろしくお願いいたします。

処置室や診察室のドアが危ない。何度もはさまれました。いつかケガしてもおかしくない。（外来受診 30歳代以下 男性）

危ない思いをさせましたことをお詫び申し上げます。処置室や診察室のドアは建築基準法の関係でストッパーがかからない構造になっておりますこと、ご理解いただきますようお願いいたします。ドアにはさまれた危険な状況について、外来スタッフで再度情報共有を行いました。診察室側でも十分注意をしていきます。介助が必要な時は遠慮なくお声かけください。

呼び出し機のアラーム音の件です。診察まちでアラーム音がなったので待っていましたが、よく見ると「再採血」と書いてありました。こうした場合はアラーム音を別の種類の音にしていいただければ、わかりやすいと思います。（外来 70歳代 男性）

ご意見ありがとうございます。現在運用している呼び出し機では、アラーム音を変えて鳴らすことが機能的にできません。お手数ですがアラーム音が鳴りましたらメッセージを確認していただきますよう、お願いいたします。

お褒めのご意見

ご意見ありがとうございます。

お城があり、先生方そしてスタッフの皆さま、大変お世話になり本当にありがとうございました。難しい胆石を治療していただき生きる希望がもてました。本当にありがとうございました。今日退院です。（入院 70歳以上 女性）

お礼の言葉をいただきありがとうございました。患者さま・ご家族の皆さまが頑張って治療に取り組み、元気に退院されていく姿を拝見し、私たちも頑張って看護をしていく思いを新たにしました。今後も患者さんが満足していただける看護実践をしていきたいと思えます。

いつもお世話になっております。看護師の皆さんには大変お世話になっております。今回2度目の入院なのですが、夜中に黄疸の症状でかゆくなったり、寝れなくなった時も看護師さん達に寄り添っていただき適切な処置をしてもらい、本当に助かっております。後3週間ほど先生のお話では入院させていただくらしいので宜しく願いいたします。（入院 40歳代 男性）

お言葉をありがとうございます。黄疸によるかゆみはとても辛いものであると思います。「本当に助かっている」というお言葉をいただき、私たちも励みになりました。患者さんの苦痛に対して寄り添えるような適切なケアができるように今後も取り組んでいきます。