令和５年４月分

ご意見回答

「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。
次のとおり回答いたします。
皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。
今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 入院中、看護師さんに「ＣＴをとりに行ってください」と言われ、歩けるし場所も知っていたので一人で行きました。ＣＴに行くと「なぜ同意書を持っていないんですか？同意書がないとＣＴはとれないんです」と言われました。分からなくてとまどっていると「今回はＣＴとりますけど、部屋に戻ったら同意書を書いといてくださいね」と強く言われ泣きそうになりました。部屋に戻る際に看護師さんに「ＣＴの同意書いるんですか？」と聞こうとしましたが忙しくされていたので結局聞くことができず退院してしまいました。もう２年も前のことですが、あの時どうすればよかったんでしょうか？

この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。
厚生労働省の通知に基づき、2020年7月から患者様にはCTおよび血管造影装置による検査において「被ばくに関する同意書」に署名していただいております。入院患者様の同意書は病棟で管理・保管することとしており、放射線課に持参していただくようにはしておりませんでした。当院スタッフへの運用方法の周知が徹底しておりませんでした。
今後はこのようなことが無いように周知を徹底し、患者様が不快な思いをされないような対応を心掛けてまいります。

【ご意見】 初めて入院した時に入浴の許可が出て入ろうとしましたが、いすがカビだらけで、気持ち程度でタオルがひいてあるだけでした。いすに座りたくなかったので立ったまま洗いましたが、いすを新しいものにしてもらえないでしょうか。

この度は極めてご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。
ご意見をいただきまして直に院内の入浴用の椅子を確認しました。4月上旬に該当の椅子があり、綺麗な椅子に交換しました。今後は衛生面により一層留意し手入れを行います。
貴重なご意見をありがとうございます。

【ご意見】 毎日お掃除ありがとうございます。病室の壁が黒くなっているんですがキレイになりませんか。

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。
病室の壁の黒ずみは通常の拭き清掃では落ちないため、退院のタイミングを見計らい順次清掃しております。壁清掃は一斉に出来ないため、壁の黒ずみの調査を再度行うこととしました。今しばらくお待ちください。貴重なご意見をいただきありがとうございます。

【ご意見】 南棟３０１号入口の廊下にある空調設備は運転中非常に音を出して夜寝れない。
昨日今日ではないらしい。管理をしっかりしてほしい。
ＩＣＵの看護師様には大変お世話になりました。

空調機器の騒音でご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
調査したところ、換気扇に不具合があり音が発生していることが分かりました。
直ちに換気扇の修理を行い復旧しております。
このようなことでお困りの場合はすぐに対応しますので、遠慮なく病棟のスタッフにご相談ください。

【ご意見】 テレビカード代（時間が短い）高い
病室移動カートのキャスターがこわれ音がうるさい（夜）

テレビカードの価格（視聴時間）については、提供業者である理舎サービスが県内で提供している他の病院と比較しても平均的な価格となっております。
物価の高騰による値上げは行わず設置当初からの価格（視聴時間）を据え置きで提供しておりますので、何卒ご理解をいただきますようお願いいたします。
また、カートのキャスター部破損による異音のためにご不快な思いをされ申し訳ございません。病棟スタッフにも速やかに修繕に出すよう改めて周知しました。このようなことでお困りの場合は遠慮なく病棟のスタッフにご相談ください。

【ご意見】 病棟の洋式トイレは左側が壁で手すりもありせまい。装具でじゃまになる事がある。移動点滴でトイレに入るのにむずかしい。

トイレの件でご不便をおかけしております。
通常の洋式トイレはスペースも限られているため装具や点滴台での使用に適していない場合が有ります。その場合は、病棟詰所前に車椅子マークのついた多目的トイレをご利用ください。スペースも広くとっておりますので移動点滴もスムースに入ると思います。

【ご意見】 夜８時前にナースコールし「ちょっといい時にシャツの着がえ手伝うて」と伝えた。
少しして向いの部屋へ「どうしました？」同じ頃コールした人がいたのか？患者からは「押してないですよ」の声。その後看護師が私のところへ来るかと思ったが、帰ったようだ。
もう一度コールを押す。切れたが何の返答なし。そのまま来るのか？しかし待てど消灯まで来ない。初めに応答した話を聞かずに切って、誰か確認せず、ちがう病室へ行き、人ちがいと分かっても探さず、そのまま。

この度は、大変ご迷惑をおかけしました。ナースコールへの対応につきまして、再教育いたします。貴重なご意見をありがとうございます。

【ご意見】 救急で整形で来たのに、みてもらえなく、他院の紹介をされた。

この度は救急外来受診時にご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。
当院の救急外来は全診療科の医師が交代で担当しており、来院された症状に関する専門医が必ずしも当直しているわけではありません。この度整形外科の受診希望とのことでしたが、他院の受診が適切と当日の担当医師が判断したものです。ご理解くださいますようお願いいたします。

【ご意見】 薬をうけとる待合の近くに、いつも生花が飾ってあって、それを見るのが楽しみです。季節おりおりの花を美しく軽やかに飾ってくださることに感謝。
一患者よりお礼と感謝の一筆です。

当院OBであるボランティアの方が、平成5年から「患者さんが季節を感じ、心が和むように」と、毎週生花を生けてくださっています。患者様が楽しみに見てくださっていることをご本人にもお伝えします。感謝のお言葉ありがとうございました。

【ご意見】 当初は当院へ通院し、開業医に変わりましたが、諸事情で中止して又当院へ変更しました。不安でしたがとても丁寧に説明され、家での処置方法も教えていただき、ありがとうございました。慢性皮膚炎なのでこれからも受診させていただきます。看護師さんもやさしかったです。

この度はお褒めの言葉をいただきありがとうございます。担当の医師・看護師に伝えさせていただきます。
今後とも丁寧な説明を心がけるとともに、患者様により良い医療を提供できるよう心がけてまいります。

令和５年６月　　患者サービス向上委員会

日本赤十字社 庄原赤十字病院
Japanese Red Cross Society

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.