

「患者さんの声」への回答（令和6年8月分）

皆さまからのご意見に対する回答を掲載します。

頂いたご意見・回答等は原則原文のまま掲載していますが、「市民の声」の公表に関するガイドラインに準じて、個人を特定する固有名詞や病名、詳細な治療内容等は公表対象外としています。

NO	ご意見	回答
1	入院患者が池の鯉にえさのパンくずを与えているが、路上にこぼしているのを、それを目当てにハトがやってきて、駐輪場の上にとまり、糞の被害がとてもひどい状況。何か対策をご検討いただきたい。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。池の柵に「ハトや鯉にえさを与えないください」という文面を掲示しました。
2	手指消毒の件（ピンクの器に入ったポンプ式）出入口におかれています。初診の外来の時からずっと思っていたのですが、（ゼリー状？）ねたねたして気持ち悪く使えません。泡とか液体等他の物にきりかわらないものなのでしょうか。個人で持参の物を使っています。いつも来院したら不愉快です。	ピンクの器に入ったポンプ式の消毒液は、コロナ禍にご寄付で頂いたものでございます。ご使用感が合わない場合につきましては、トイレに石鹸を設置しておりますので、流水手洗いの程よろしく願いいたします。
3	清潔さを保持する為にも、洗面所・トイレにハンドタオルを設置されたら良いと思います。コロナ等伝染病予防の一環になる重要なことだと思います。	現在当院ではペーパータオルは維持管理上、ごみ箱は衛生面の観点から設置をしております。ご協力の程よろしく願いいたします。
4	ナースコールし、熱があることを伝えたのに処置なし。	この度は、看護師の対応によりご不快な思いをさせてしまったこと、申し訳ございません。病棟師長より当該看護師に状況確認、指導を行いました。患者からの訴えをしっかりと受け止め対応すること、自分で対応できない際は他の看護師との連携を図り対応できるようにすること、自分が聞いた事については対応ができているかどうか確認すべきであることを指導いたしました。
5	TV、冷蔵庫を無料にしていきたい。できれば洗たく機も。もう充分減価償却は済んでるでしょう。生活保護受給者にとっては切実な問題です。	当院ではTVや冷蔵庫、洗濯機等を業者からレンタルして運営しています。設備機器費に加え、電気代等他にも費用は発生しますので、ご使用の患者さまには公平にご負担いただいております。ご理解のほど宜しくお願いします。

NO	ご意見	回答
6	病室空調の改善をお願いします。入院で大変お世話になりました。担当の方々の対応はとても親切で感謝しています。一方個室の空調は最悪でした。蒸し暑くなったり、冷たい風が吹き付け寒くなったりと温度変化があまりに激しいので不快感をおぼえる程でした。体感温度が変わる都度、患者が風量や温度設定を調整するのは負担ですし、室温変化を我慢するとストレスさえ感じます。早急に病室空調を改善して下さい。お願いします。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。全館空調とは別に各病室で温度調整できる機器を窓際に設置しておりますので、温度を変更したいタイミングでお近くの看護師へお伝えください。この度は貴重なご意見ありがとうございます。
7	採血をしました。その際担当の方が右手のみ手袋をし左手は素手でした。素手の方で血管の確認した後採血でした。隣の方は両手手袋でした。この採血前もつりさげてあるゴミ袋の中味を押し込んだりしていて消毒なしで採血されました。手袋の使用は両手なのですか？片手でも OK なんですか？使用済手袋が入っているゴミ袋をさわった手で採血は OK なのでしょうか？	採血時の手袋着用について回答いたします。手袋着用は職務感染防止であり、針刺しや血液に触れることに対する採血者側の防御を主な目的としております。採血の際は着用を原則としていますが、場合によっては手袋を外し、採血部位を確認することもございます。採血実施手順は手指消毒を行い、手袋を着用し、血管を確認して採血部位を消毒してから採血をするという流れになっています。採血部位を消毒後、そのまま採血を実施しているはずですので、採血手順自体は問題なかったと思いますがゴミ袋に触ったりしていたことでご不快な思いをおかけしたことお詫び申し上げます。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後に生かしてまいります。
8	看護師 A さんと B さん「すみません」と声をかけたら、無視だけはやめてください。A さんは 2 回連続でした。大切な家族が入院しています。不安です。	この度は、不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。挨拶と接遇はスタッフと患者様ご家族様との円滑なコミュニケーションの 1 つと考え、毎年接遇研修を行っておりますが、残念な対応をするスタッフが少なからず居ること残念でなりません。今後は、e ラーニングによる接遇研修期間を延長し、繰り返し研修させることで、接遇向上を目指してまいります。
9	案内サインの英語表記ですが、3F のところの（現）South Wang→South Wand のように思います。ご確認下さい。	ご意見ありがとうございます。速やかに案内サインの変更を行います。

以下は当院及び当院職員に頂戴したお褒めの声をご紹介します。

今後も当院の基本理念に基づき、心温かな信頼される医療を提供できるよう、職員一同努めて参ります。

貴重なご意見ありがとうございました。

1	私7月に耳鼻科で一週間入院しました。良く病院の食事は“まずい”と聞いておりましたが私はおいしく完食しました。お魚も小骨もていねいに取って下さり、特に朝食のパンは焼きたてのようにフワフワでおいしかったです。一週間の入院でしたが、このままずっと入院していたと思いました。おいしい食事ありがとうございました。また入院したいです。感謝
2	6F 南病棟でお世話になりました。術後、日常生活時に息が苦しい、しんどい等症状があり救急→入院致しました。息苦原因わからず、退院後も症状が出た時どうすれば良いかととても不安心配でした。入院中看護師さんが呼吸法をていねいに教えて下さいました。高齢の父は何度かやり方をききましたが、心良く教えて下さいました。入院中実行し楽になると喜んでおりました。看護師さん達もお忙しい中、時間をさいて教えて頂き、本当にありがとうございました。本人、母、私皆とても感謝し、安心して帰宅する事ができます。