

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年6月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>手術前の全身の検査の為、5/9外来受診しました。オペが全身麻酔ということで、肺への菌の侵入を防ぐため、歯科検査の後歯石除去などのクリーニングもしていただけるという、事前の説明でしたが(患者サポートセンターの看護師さんより)当日は、歯科のDrがササッと見ただけで、全然やってもらえませんでした。虫歯は全然ないとのことで、それは良いんですが、自分で出来ない所まで、やってくれるのが術前の検査、準備なのでは?という感じでした。待合室に沢山の人が座っていて、助手の方もいらっしゃらなかったもので、忙しく、人手不足だったのでしょうか? 肺の感染症になる方が、いない事を祈ります。</p>	<p>手術前の歯科口腔外科受診では、歯や歯茎などの状態を確認し、手術に支障があると歯科医師が判断した場合には必要な処置を行っています。手術に際して問題がない状況であれば特別な検査や処理は行っておりません。患者サポートセンターでは、誤解を招くような説明をしてしまったことをお詫びいたします。</p>
<p>コロナが5類に緩和されたのを受けて子供(3才児)の面会もOKですよ、と、入院前の説明で患者サポートセンターの看護師さんから説明を受け、安心していましたが、いざ入院当日病棟に上がると、乳幼児は面会禁止でした。(病棟のナースさんのはからいで、検査前に再度会いに行けました。ありがとうございます。)私の間違いかもしれませんが、正しい情報伝達を徹底していただきたいです。</p>	<p>この度は、私共の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。面会に関しては、院内ポスターに記載の通り現在小学生以下の面会制限中とお伝えしているところですが、解釈の齟齬が生じてしまったと考えます。ご指摘いただいた内容について当部署の看護師全員に確かめましたが、そのような説明をしたということは確認できませんでした。しかしながら、この件を振り返り、面会についてのご案内内容を再度確認し共有いたしました。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年6月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>手術でお世話になりました。医師、看護師をはじめ寄り添う対応に感謝しました。良い眠りは、よい寝具からと言われます。病で一日中ベッド上で過ごす患者にとって寝具はとても重要です。入院中気になったので意見を書かせて頂きます。寝具についてのアンケートは取ったことがありますか？枕がかたく一瞬で頸や頭が痛くなってしまったのは、私だけでしょうか？ベッド棚ですが、下げた状態でベッドの乗り降りする際ほんの少し棚の方が高く太ももの裏があたり痛い、もしかしたら、マットを変更した際に棚だけが高くマットが低くなってしまったのでしょうか？〈高齢者は、筋肉が少ないためあたるととても痛いです。〉以上の意見を参考にして頂き改善出来れば幸いです。一人でも多くの方が、快適な入院生活を遅れますように・・・</p>	<p>ご入院中は、枕の硬さやベッドの棚に関して、苦痛な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。これまで寝具に関しては、患者さんから、ご相談があった場合に、枕や布団、マットレスの変更などを適宜行い対応しておりました。今回頂いたご意見を入院された患者さんが少しでも苦痛なく療養していただけるように、サービス向上に向けて検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>孫がお世話になりました。ありがとうございます。とても親切にして頂きました。一つお願いがあります。付き添い用のベッドを用意してください。24時間と言われましたが眠れません。介護者にもベッドが必要です。お願いします。</p>	<p>この度は、ご不便な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。付き添いの方には、簡易ベッドを用意しております。また、付き添いをされるご家族に、付き添いベッドを使用されるか、お子様とともに添い寝されるかを入院時に選択して頂き対応しております。今回頂いたご意見を看護師間で共有し、患者さんや付き添いされるご家族が苦痛なく安心して療養生活を送れるよう、サービス向上に向け取り組んでまいります。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年6月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>B5の整形外科病棟の看護師の中に「胸が痛いと言っている」とナースコールしたのに、そのまま切っただけで対応しなかった看護師がいる。若い看護師ではない。顔を見れば判るので、次回面会時に名前を確認して連絡します。PM7:00～8:00にいた看護師です。以前態度が悪くて、婦長さんに通報した看護師と思われます。通報されたことの報復かと思われるのですが、とんでもないことだと思います。名前を書くと入院している母親にいやがらせされそうなので名前は書けません。下手したら犯罪になるような行動です。必ず特定して通報します。同様のことがあれば警察にも通報します。そうならないことを願います。以上再度同様のことがあれば下記の欄を記入します。婦長さんなら大体想像できると思います。</p>	<p>ご指摘いただいた内容について確認したところ、患者さんと直接お話をし対応しておりましたが、ご家族への説明をしておりませんでした。ご家族に対し配慮を欠いた対応であったと考え指導をいたしました。今後は、病棟看護師全体で共有し、患者さん・ご家族に信頼される看護を実践できるように取り組んでまいります。貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
<p>船橋市の施設なのに船橋市民便利帳が無いのがおかしい。スタッフがその事実を知らないのもおかしい。一応その便利帳があったが古いものであった。せめて病院に一つ新しいものをそろえるべき。</p>	<p>この度はご迷惑をおかけし、申し訳ございません。ご指摘のありました、1階総合窓口に備え付けられた市民便利帳を、最新版(令和3年～4年度版)に差替えさせていただきました。また、自動精算機裏手にありますラックにも最新版を配架しましたので、ご自由にお手に取っていただければと思います。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年6月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>いつもありがとうございます。自動精算機での支払いの際、番号が出て右側で並んでから清算しますが、毎回、イスにすわっている方が、パッと立ち上がって清算されている方がいます。精算機の前に、ワクのスタンドを置くなどの対策をしていただけたらと感じました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。自動精算機でお支払いされる方には、並んでお待ちいただけるよう、精算機の入り口の表示と足元にテープを貼ってご案内しており、加えて時間帯により案内スタッフを配置しております。しかしながら、窓口の混雑状況によっては、内部の事務処理のためにその場を離れることもあり、すべての時間帯でご案内するのは厳しい状況です。枠のスタンドを置くというご提案をいただきましたが、患者さんの中には車椅子やご高齢の方が多くいらっしゃるため、引っかけりやつまずく原因になることも予見されるところです。対応策として、椅子の配置を変更し、横から入りづらい配置に改めました。今後、サインなどもわかりやすいものとなるよう検討してまいります。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年6月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>母の付き添いで婦人科に来ましたが、予約した時間の2時間後ぐらいに診察。お待たせしましたもなく、次回は待たない時間にと伝えたら、目を合わせることもなく朝一ですね～と一言。こんな人に診療されるのかととても不快と不安でした。</p>	<p>待ち時間が長くなったことは申し訳ありませんでした。これまでも、医師が行っていた業務の他職種への移行、かかりつけ医など近隣の医療機関への紹介、時間枠に対する予約患者数の適正化、他院からの診療依頼の際の予約の推進など、外来の混雑を緩和するための工夫を行い、病院全体としてはある程度の効果が見られています。しかし、いまだに受診する患者数に対して医師数が少ないなどの理由により十分な対応が難しい診療科があります。待ち時間の短縮については、委員会などでも繰り返し改善策を検討しており、今後も有効と思われる対策はできるだけ実行していく予定です。</p>
<p>いつもお世話になりありがとうございます。ナースセンターの呼称について統一された方が良いかと。(ナースセンター、ナースステーションなど)</p>	<p>ご指摘の通り、ナースセンターの呼称は職員によって様々な用い方をしている現状がありました。院内の表記は「ナースセンター」としておりますので、あらためて職員で共有し、患者さんご家族の方々に混乱のないようにしてまいります。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年6月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>救命救急の時、看護師の問診の聞き方が不親切で不快でした。もうすこし看者によりそって聞いてほしい。イライラしている様でこちらは不快でした。</p>	<p>この度は、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。患者さん、ご家族に対し配慮に欠けた対応であったと考えます。当該看護師には本件を振り返り、患者さん、ご家族の気持ちに寄り添い、安心できる対応を行うことを指導いたしました。また、ご指摘いただいた内容について、救急外来看護師全員で共有し、皆様に信頼される看護ができるよう取り組んでまいります。貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
<p>脳外科でMRIの予約をとり、中央検査室で説明を受けるまでの流れについて改善してください。脳外科診療終了後、①NSに問診票をもらうまでに、20分近く、②中央検査室で説明を受けるまでに70分以上、非常に時間がかかり会計にもすすめません。以前も同様。以前②はありませんでした。患者側からすると時間がさらにかかるとなっています。職員側の事務改善ではなく、患者側の改善になるよう希望します。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。検査を実施するうえで食事やお薬などの制限がある場合、患者さんのプライバシーに配慮した説明を行うため、外来の待合ではなく、中央処置室へご案内しております。しかしながら、問診票のお渡しにも時間を要しておりましたので、職員同士で連携し、長くお待たせすることのないよう努めてまいります。</p>
<p>救急受診しましたが、待合室が暑すぎます。エアコンはないのですか。熱中症になってしまいます。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当院の空調は、外の温度状況等によって一括で管理しておりますが、救急外来待合室には一括管理とは別のエアコンが設置してあり、個別に調整できますので、救急外来の受付にお声がけをお願いいたします。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年6月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>一番清潔がわかっている看護師が、きれいなものが入っているロッカーの中に使ったものを入れるのですか？それとも汚れものもきれいなのですか？汚れたものをビニールに入れてロッカーに入れるのは良いが、きれいなものとの区別と自分がその立場になったらどう思いますか？離床センサーのカード、家族がいると家族にわたすのは、なぜですか？家族は常に、病人のそばいるとは限りません！！</p>	<p>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。患者さんの洗濯物を、ご家族に依頼するものかを明確に表示せず床頭台の中に収納していたことは、配慮に欠けた行動であったと考えております。頂いたご意見を看護師間で共有しサービス向上に向け取り組んでまいります。また離床センサーは、患者さんの行動を察知しベッドからの転落を予防するために使用しています。そのため、面会の方が来院された際は、患者さんとゆっくり過ごして頂くためにセンサーをオフとし「離床センサー再開カード」の携帯をお願いしております。ですので、面会の方が病室を出る際（お帰りになる際）は、「離床センサー再開カード」を返却して頂き、離床センサーの通知再開により患者さんの安全がまもれるようご協力をよろしくお願いいたします。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年6月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>検査中の貴重品入り荷物の置き場について本日RIの検査を受けたのですが…貴重品(財布、携帯など)入り荷物の置き場が、開けっぱなしのドアで、カーテンで仕切るだけの着替える所にカゴがあり、そこに放置して検査しなければならない状況でした。荷物が不安だったので、カーテンは開けて、荷物の上に畳んだ着替えの向き・位置を覚えて検査しました。(検査中は荷物の方に目を向けられない)検査後、畳んだ着替えの向き、位置が変わっていて、冷っとして貴重品入り荷物を確認、財布の向きが、少し斜めになっていて少し違和感...中を確認すると、記憶していた金額(一万円札の枚数)が違ってました。(記憶違いかもしれませんが...)検査前後で着替えの向きが違っているのも怖いんです。検査中は荷物が確認できない位置にあり、不安でしかない。なくなったとか疑われてもおかしくない状況かもしれません。検査中でも、目の届くところか、鍵付きロッカーなど?あるとありがたいです。</p>	<p>今回、RI検査室の更衣場所について、当科の配慮が足りず、患者様にはご不便・ご心配をお掛け致しました。お詫び申し上げます。ご意見をいただき、貴重品ボックスを配置するよう検討いたします。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年6月分

ご意見	当院の考え・対応
ご飯がおいしくない。見た目も食欲をそそられない。	ご意見ありがとうございます。食事のおいしさは、体調だけでなく、食べなれた味、情報の影響、環境、心理的な要因などによって、同じものを提供されても様々な感じ方なってしまいます。そのため、病院食がおいしいと食札に書いていただく方も多くいらっしゃいます。食事がおいしく感じられないときは、すべて解決はできないかもしれませんが、当院の管理栄養士に相談いただければありがたいです。よろしくお願ひします。
精神科の受付のコーヒーの悪臭で気持ち悪くなって吐いた。病院なのだから止めてほしい。ドアぐらい閉めるべき。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご指摘の通り、病院の環境として受診される皆様が不快にならないよう配慮してまいります。
病棟のWi-Fiですが、8:30~21:00で使わせて頂いています。出来れば、もう少し長い時間、24時間が良いと感じました。場所によっては、受信が悪く、長期入院だとWi-Fiが不可欠ですので、ご検討の程よろしくお願ひ致します。	病棟での無料Wi-fiの利用箇所はラウンジのみとなっております。夜21時の消灯時間以降は利用を制限させて頂いております。早朝の利用開始時間に関しましては、現在8時半のところ、6時の起床時間を目安として早められるよう検討してまいります。