

2023年度6月ご意見

いつもお世話になっております。
診察券に関してですが、東医療センターのままですので、電話番号が全然違います。家族に替えてもらうように言われています。困ります。TELがつかなく本当に大変です。何とかして下さい。

診察券につきましては、東医療センターの診察券も使用可能なため、ご使用いただいておりますが、電話番号が異なることでは大変ご迷惑をおかけしました。大変お手数ですが、古い診察券をお持ちの方は総合受付にお申し出頂けますと速やかに対応させていただきます。よろしくお願いいたします。

コンビニ近くの入口ですが、朝8：30でなく、8：00頃から出入りできませんでしょうか。

ご意見ありがとうございます。
緊急ボタンの再設置等の調整のため、少し時間がかかってしまいましたが、7/3より8時からの開館とさせていただきます。



・離乳食の形態を、色々調整して下さり、とても娘は食べやすそうでした。すぐに快く対応してくださり嬉しかったです。・離乳食のメニューは貼り出されていますが、マメにチェックしても忘れてしまいます。おぼんのうえに、メニューや名前を書いた小さなメモがのってくるので、あれはそのままあっても良いと思いました。（名前等が個人情報でひっかかってしまうのでしょうか…..）離乳食の場合、食材が刻まれていたり、ペースト状なので、何の食べ物かよくわかりません。メニューがあると、娘の好みの食材かどうかわかるので、ヨーグルトを混ぜたら食べやすいかなとか、考える一助になります。病院の環境は不慣れなので娘は食むムラがあり、少し慣れるまで時間がかかりました。

・もく浴は、付き添いの親がやっても良いと思います。いくつか他の病院で入院してきましたが、他はどこも親がやることになっていました。看護師さんにしてもらえると楽でありがたいのですが、沢山の業務量を考えると、そこは付き添いの人に任せても問題ないかなと思いました。皆さんに本当によくして頂いて、楽しく入院生活をのりきれました。ありがとうございました！

入院中はお子様の世話もあり、ご家族の方にもご不自由、ご不便をおかけしたと思いますが、感謝のお言葉を頂きありがとうございます。とても励みになります。

離乳食のメニューに関するお申し出は病棟からも栄養科に依頼いたします。

沐浴に関しまして、看護師を労って頂き誠にありがとうございます。沐浴は皮膚等の観察ができる重要なケアとなっております。またお子様の沐浴の時間は付き添いの方がゆっくり過ごせる休息の時間になると思います。お気遣いありがとうございました。

看護師〇〇さんについて、子どもに対する知識や配慮の欠如、社会人としての意識の低さを感じる。入院初日に吸入器具について尋ねたところ、ネブライザーの場所と使用方法の説明のみで、それが何の薬であり、いつ吸入し、その後聴診器で確認した後に必要に応じて鼻水を吸引し、それは食事の前に行うものであるという説明がなかった。その後、私にも子どもにも説明がないまま、適切な言葉かけもなく吸引を開始。何だか分からない物を鼻の中に入れようとされ、娘は激しく抵抗した。すると押えつけて無理矢理吸引を行った。その後、看護師さんが来るたびに大泣きし完全にトラウマになってしまいました。私が別の看護師さんにクレームを申し立てた後、入院4日目の夜間に再度担当となった際には、子ども向けの言葉遣いで一見、配慮がうかがわれたが、彼女の顔を見て泣き出す娘に「なんでこんなになっちゃたの?」「痛かったの?」などと質問をしてきた。担当になった2日間ともに職員証を確認できなかった。無理に子どもにあわせるような話し方も気になった。適正を鑑みた人員配置の必要性を感じる。※娘のトラウマ」克服のために丁寧であたたかいケアをして下さった看護師の皆様から心から感謝申し上げます。

看護師の対応によって、お子様とご家族の皆様大変ご不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。また、入院中に頂いたご意見にも関わらず、管理者が把握できておらず、ご返信が遅れましたこと、あわせてお詫び申し上げます。
後日、看護師より、丁寧な対応が出来ていなかったと謝罪をさせて頂いたと報告がありました。看護師の対応の改善と速やかな報告の徹底などを指導して参ります。
ご意見ありがとうございました。



健診からの緊急入院、翌日（ほぼ当日）早朝に緊急帝王切開となり、自身で現実を受けとめきれませんでした。スタッフの方々には本当によくして頂き、前回他院との違いにただただ驚いています。一度担当して頂いて担当日以外にもお声掛け頂きとてもうれしかったです。今回で最後の出産と決めており病棟担当のスタッフさんとお会いする機会もないとは思いますが本当に皆様に感謝しております！

外来で採血苦手な方が心臓の音がだだもれでこちらも不安になりました。ごはんがあまりおいしくない。ドレッシングかけすぎて不安。通常の入院手続きをしていない場合、ルールやレンタル用品など何もわからないので書類や一覧などあるといい。入院中あったかいお湯で好きなお茶などのみたかったんですがサーバーが水切れでした。もっと自由に使えるとよかった。

当院産婦人科のスタッフに感謝の言葉を頂きまして、誠にありがとうございます。入院生活に関するご要望ですが、緊急入院の場合、事前の情報提供がありませんので、確かにご不便があったのだと思います。ご迷惑をおかけしました。今後、緊急入院においても必要な説明がされるよう、徹底させてまいります。

トイレです。手にはみなさん手荷物とファイルと電子呼び出しを持っていますよね。手洗い時にせめてファイルと電子呼び出しをかけるフックなど作りませんか？ 患者さんは荷物がいっぱいで大変です。荷物置きなど手洗い場に検討して下さい。

ご不便をおかけし申し訳ありません。

以前に同様のご意見を頂き、試験的に外来1階のトイレにフックを取り付けました。問題がないことが確認でき、他箇所へも順次設置を検討させていただきます。

今後も快適な病院の環境づくりに取り組んでまいります。ご意見ありがとうございました。

食事の内容をもう少し変化してほしいです。出てくる内容はほぼ同じ味で変えることができるのでは？

病院食へのご意見ありがとうございます。

献立内容につきましては、食材や調理方法、味付けなどを組み合わせ、日頃より変化があるよう心掛けておりますが、一部の治療食では制限もあるため、同じような食事内容の提供になっているかもしれません。今後は、制限のある中でも入院中の食事を楽しんでいただけるよう変化に富んだ献立となるよう努めてまいります。

出産の時もこちらの病院でうみましたが、とてもすてきな看護師ばかりだったのですが、今回はがっかりしたので書きます。授乳中の入院で母乳が溜まりしぼっても痛くてねむれなかったので6月19日深夜にナースステーションに相談に行くと中年（若かったスママセン）くらいのメガネの看護師さんがいて「胸のはりが痛いのですが」と言うと、「私は普通の看護師なのでわかりません！」と少しキレ気味に言われました。わからないにしても言い方あると思います。入院中はどんな症状であれ不安ですし、母乳育児が初めての私にとって数日間入院することは乳腺炎の心配もあり、冷やしたほうがいいのか、あたためた方がいいか聞いても「冷やせばいいんじゃないですか」といってアイスノンをわたされました。腹立ちましたがぐっところえましたが、翌朝その看護師さんが点滴を入れに来ました。横になっていたのでおきようとしたら「そのままうごかないでいい」「腕うごかさなで！」とまた口調が悪く、腕で入れられる点滴を、何も言わず初めから手の甲で血管をさがし「手の甲痛いので、他ありませんか」ときいても無視。少し痛いといっても「しびれがなければいい、しびれているかどうかをきいてる」とおこられました。他の看護師さんはとても優しく、感謝です。手術の時の看護師さんは麻酔も時怖がる私をはげましてくれて本当に心強かったです。お名前わからずすみません。

この度は、看護師の対応が悪く大変ご不快な思いをさせていただきましたこと、本当にお詫び申し上げます。頂いたご意見を当該看護師と共有し、自身のコミュニケーションによって患者様に及ぼす影響について話し合いを行い、誠実な対応ができていなかったことに気づくことができました。

引き続き、看護師への指導を継続して参ります。ご指摘ありがとうございました。

トイレが汚かった。手拭きのペーパーが山もりになっていて、見た目も不潔だった。

ご不快な思いをされましたこと、大変申し訳ございませんでした。
病棟の清掃状況を確認しましたところ、一部に適正な時間帯で回収が遅れてしまった箇所があったことが判明しました。そこで清掃責任者よりすべての清掃スタッフへ再発防止の教育指導を行いました。
今回の貴重なご意見を教訓に改めて清潔なトイレ環境を目指し取り組んでまいりますので、ご容赦の程よろしくお願い申し上げます。

休憩所には、薬用の飲料水でしょ！

ご意見ありがとうございます。
飲料水用機器の設置につきまして、来院される不特定多数の方々にご利用することになるため、衛生面を考慮して設置を控えております。
何卒、ご理解の程、よろしくお願いいたします。

①ローソンが入院中も使えるようになり、便利になった。入院中ラーメン食べたくなり買いにいったらにんにく臭いラーメン1種類しかなく開封したものの、病室で食べることに、にんにく臭い口で看護師さんと話すことは失礼と思い食べれなかった。人と話す職場でもあるのでにおわない商品なるべくおいてほしい。②パンツタイプのオムツをローソンにおいてほしい。とくにLサイズを使用する方は、たいてい動くのでパンツタイプではないと無理。テープが必要な子もいると思うので、両方おいてほしい。③朝の起床は6：30でも良いと思った。冬は暗い。他の病院でもそれくらいだし、朝食時間まで2時間もあるので。

ご意見頂きまして、ありがとうございます。

一つ目のコンビニへのご質問ですが、ラーメンについては頂いたご意見をもとに品揃えについて考慮いたしますとの回答を得ました。また、Lサイズのパンツタイプのおむつは取り扱っていただく事になりました。

二つ目の朝の起床時間につきましては、入院中に生活リズムが崩れることがないように一般的な起床時間に設定しております。何卒、ご理解頂きますようお願いいたします。



子供が入院と退院を繰り返し、2度お世話になりました。これまで何件か近くのクリニックにかかっていますが、こんなに親身になって話を聞いていただいたのは初めてです。たくさんの患者さんを診て夜間も対応しているにも関わらず嫌な顔せず質問に答えてくださり、分かりやすく説明して下さって本当に救われました。〇〇先生、〇〇先生は本当に丁寧に診てくださり、穏やかに対応して下さりました。また、2回とも救急外来からの入院でしたが、〇〇先生にも大変お世話になり、いつでも冷静に判断して下さりました。そして、7階東病棟の看護師さんたちには本当に感謝しかありません。皆さん本当に優しく子供付き添いで入院している身としては、こちらの看護師さん達の雰囲気はとても安心感がありました。人の命に関わるお仕事なので、ある程度の緊張感もちろん必要ですが患者側が不快になる様な先輩後輩の雰囲気がなかったのも好印象でした。〇〇さん、〇〇さん、〇〇さんは特に丁寧に看て下さいました。この度は大変お世話になりました。院内の清潔感、設備なども申し分なく付き添う上でも不便なことはあまりなかったです。入院食だけ、もう少し子供のたべやすいメニューがあるとありがたいと思います。

**お褒めの言葉を頂きましたこと、深く感謝申し上げます。
医療スタッフに向けられた優しい言葉の数々、本当に癒されます。
お子様向けの病院食につきましては、今後の課題とさせていただきます。
ありがとうございました。**

台東区の病院より紹介を受けて整形外科で診療を受けています。東京大学の森岡先生の見解は特に「シルバーの人」には「インフォームドコンセント」が大事だとの事です。年寄りとはかく、世間話し的なことを話したがるもですので、それらもDrは患者に寄添って聞く耳を持つことも大事とのことです。本日6月29日は予約時間より2時遅れです。他に患者が待ってから1人にインフォームドコンセントも含めて診察時間をとれ無いとのことです。ご一考願いたいです。余談です明治33年（1900年）東京女子医学専門学校創立した吉岡弥生（明治33年）の写真持参して世間話し、一般論として山本Drに話した。貴院には荒川区に立地致して居りました。以前より（内科〇〇先生）（外科〇〇先生）等大変お世話に成りました。20年近く通院致して居ります。どうか古い患者ですが貴院のトップの方より以上の意見・要望をご覧下さる様心待ち致して居ります。乱筆・乱文にて。お手数乍ら お手数乍ら私の自宅宛にご見解を送付戴ければ幸甚です。

ご意見ありがとうございました。

ご病気の説明において、患者様のご理解を確認しながら対応しなくてはならないということ、本当にご指摘の通りだと思います。

患者さまとの関係性を大切にしながら、相手に届く言葉で対応するよう指導して参ります。

お申し出のご自宅への郵送でのご返答は行っておりませんのでこの場でさせていただきます。どうぞ、ご理解頂きますようお願いいたします。

妻の入院手続き（前金の支払い）を済ませ、病室から案内の人が来るので、サポートセンター前で待っていたら、約20分、いつまで待っても来ないので、しびれをきらして。今の状態を話したら（クレーム）、サポートセンター所属らしい男性があわててやって来て、8東まで案内してくれた。そこで意見、①何故、8東からの案内人が来なかったのか、理由を聞きたい。職員が多忙すぎる？案内は優先順位が低いので後まわしにされた。②クレームを出したら、直ちに行動を起こさせた。ということは、病院の連絡体制、患者の誘導ルールに不備があるように思えた。そこで提案：①病室に行くのに、必ずしも案内人は要らない。地図（ルート）を渡してくれたら、自分で行ける。患者（妻）を病院に連れてくるのに自家用車を使っている。待ち時間は、即、駐車代（ベラ棒に高い）である。全体として、患者をどのように待たせないようにするか、病院として、検討願いたい。病院サービスは、医療行為だけではない。総合的な自己点検を継続的にやって欲しい。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。

看護部として、改めてご意見を読み返し、お待たせしない方法について話し合いを行いました。部署間のコミュニケーションの欠如があり、具体的な待ち時間等の情報共有が必要であったと振り返ることができました。今後、これらの改善に取り組んでいくことをご報告いたします。

しかしながら、お待たせしないことを最優先にしつつも病棟事情によって、必ずしもそうならない場合もありますこともお伝えしなければなりません。

併せて、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

私は、昨年11月に胃の手術をしました。いつの間にか自販機から温かいお茶がなくなり、温かいのみものしか飲めない者にとってはとても困ります。現在、病棟の自販機もすべて冷たいもので、ローソンまで行かなければなりません。自販機に温かい飲み物を入れてください。お返事お待ちしております。

ご意見ありがとうございます。

自販機業者3社に確認しましたところ、お茶のホット商品は期間限定製造で加温期間が約2週間のため、導入が難しいとの返答でした。これは当院の自販機だけのことではありませんでした。残念な結果となりましたが、ご理解頂ければ幸いです。