

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただきます場合があります。)	ご意見等に対する回答
1	<p>消化器内科の〇〇医師に病氣を見つけていただき、必要な治療を適切なタイミングで受けられて、以前よりも健康的な生活を送れています。診断書などの作成依頼についても、お忙しいにも関わらず、迅速に対応して頂き、助かりました。</p> <p>普段から寄り添った医療を施してもらえて、日々感謝しております。 ありがとうございます、これからもよろしくお願い申し上げます。</p>	感謝の言葉ありがとうございます。
2	<p>移送の女性の方々(病院入口にいらっしゃる方)は薬を薬局に送信していただくところのエスカレーター裏(横)に椅子に座って本日も4名ほど話しています。 電話で呼ばれないかぎり それで 良いのでしょうか？！</p> <p>1人1人別々の所に立って手助けの必要な方に手を差し伸べることはできないのですか？もう少し柔軟な対応を求めます。 患者さんを送るだけの仕事ならそんなにいらないのでは かたまって話している様子をずいぶん多く見うけます。車椅子に乗っている時には、段差があります等の声かけのない人もいます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいた外来1階エスカレーター裏は、外来移送支援室スタッフの控室のようなスペースとなっております。外来エレベータ前などで業務引継ぎや研修生の指導を行うと、他の患者様の情報が丸聞こえになってしまう危険性が発生します。それを回避するために、業務に関する引継ぎや指導を行う際はエレベータ裏で実施するようにしております。業務上必要な会話となりますので、ご了承いただけますと幸いです。</p> <p>また、車いすでの移送を行うにあたり、全スタッフに対して評価表を用いた指導と技術確認を行っております。しかし、患者様のご指摘されるような場面での確認ができておりませんでした。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。</p> <p>今後は担当看護師長として、外来ラウンドの機会を増やし、実際の患者対応の場面を確認して評価と指導を行っていきます。この度はご意見どうもありがとうございました。</p>
3	<p>熊大病院に来院した時に、案内がきちんとされる。</p> <p>他の病院に来院した際に、きちんと案内されず困惑した。熊大病院だったら、ちゃんと案内してもらえるのと思いました。</p>	感謝の言葉ありがとうございます。
4	<p>今回、全麻、手術と本格的な入院を初めて熊大病院で経験させていただきました。主治医の〇〇先生の術前からの丁寧な説明から、入院中、△△先生、◎◎先生も頻りに様子をみにきていただき感謝いたします。シャワー介助など担当の●●さんはじめ、他の看護師の方々にも親身に対応いただきまして、感謝です。</p> <p>今回、看護学科で、来春熊大病院に就職が決まっている学生とも話できました。採用が決まったことを笑顔で話していたことは、嬉しい限りでした。</p> <p>最後に、リハOTの▲▲さんには、毎回、丁寧なりハをしていただき、楽しい会話も含め感謝いたします。厳しい病院の経営状況ではありますが、皆様のご活躍を祈念いたします。</p>	感謝の言葉ありがとうございます。
5	<p>採血後 食事をして診察を受けようと思って イートインコーナーを使わせていただいています。出勤前の職員さんが3~4人 すわられてて 利用しにくいときがありますので 改善していただきたいです。</p> <p>幸い 1人の職員さんが席をゆずってください 利用できましたので感謝しております。</p>	<p>当院のイートインコーナーは、患者様・ご家族・職員を含め、どなたでも利用できる共有スペースとして設けております。</p> <p>職員も出勤前や休憩時間に利用することがありますが、混雑時の利用マナーや利用時間には十分配慮するよう指導していきます。</p>

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正 させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
6	<p>大部屋に入院中のことです。</p> <p>患者が近くにいるにも関わらず、助手さん2名が大声で話したり笑ったりしていました。内容は悪口のように、気分のいいものではありませんでした。</p> <p>また、食事の配膳の際、他のスタッフさんは声を掛けて、返事を待ってからカーテンを開けてくれるのに対し、同じ助手さん2名はカーテンをいきなり開けてから「失礼しまーす」と言われます。中で作業をしている時に突然カーテンを開けられ不快な思いをしました。</p> <p>意識改革と細やかな配慮をよろしくお願いします。</p>	<p>この度はナースエイドの言動、対応に関しまして、患者様に不快な思いをさせてしまいましたことを心よりお詫びいたします。</p> <p>今回のご意見について、ナースエイドだけではなく、看護職員とともに共有し、基本的なマナーや接遇について話し合いました。今後は、協働する中でお互いに声掛けし、態度や品格を高めていけるよう取り組んで参りたいと思います。</p> <p>この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
7	<p>深夜に胃～腹部の激痛が続き1時間後にTELして救急外来受診を受け入れて下さり命拾いしたととても感謝しております。</p> <p>手術は成功し翌々日にはごていねいに執刀医(?)の方が経過を尋ねにわざわざ来室して下さいました。有難うございました。</p> <p>手術後は、最もしんどくて目もまともに開けられない数日間 看護師さんの顔もうつろで名前をおっしゃって下さっても覚えられず かと言って名札を確認する気力もなく仲々覚えられませんでした。そんな中担当日に必ず名前を伝えられると共に手作りのネームカードをベッドサイドのテーブルに置かれさりげない配慮で一度で覚えることができました。患者にとってはとても有難いことなのでこれをお伝えしたくてペンを執ったのです。高齢者は新しい事を記憶する能力も衰えているので内心とても喜ばれる事だと思います。</p> <p>私にかかわって下さった大勢のスタッフの皆様心よりお礼を申し上げます。お世話になりました。</p>	感謝の言葉ありがとうございます。
8	<p>先日、受診した際に感じたことがあり、ご連絡いたします。</p> <p>廊下ですれ違う一部の職員の方から、香水やハンドクリームと思われる強い香りがして、体調が悪い中でとてもつらく感じました。</p> <p>こちらの病院には体調のすぐれない方や匂いに敏感な方も多く来院されると思いますので、接客をされる職員の方には、無香料の製品を使用していただくか、香りの強いものは控えていただけるようご配慮いただけると助かります。</p> <p>一度きりではなく、複数回感じたため、気になってご連絡させていただきました。</p> <p>安心して利用するためにも、どうかご検討いただければ幸いです。</p>	<p>この度は、職員の香水やハンドクリームのにおいについてご不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。</p> <p>直ちに、いただいたご意見は患者様と接する部署に共有し、職員一人ひとりが香りの強さに十分配慮するよう注意喚起を行いました。</p>
9	<p>病床の安眠を妨害しない配慮で夜中に病室で、心電図送信機 輸液ポンプの始動の有無点検を素早くおこなう看護師さん 夜のお仕事ご苦労が絶えない</p> <p>頭が下がります 巷では病院の看護師さん不足と新聞、テレビで報道されています</p> <p>患者の権利(主張の権利)も当然ながら 医師 看護師の立場の主張も患者も耳を傾け尊厳せねば・・・と敬う気持ちにならねばと近頃 憂えています。</p> <p>「青息吐息」の日もございましょうが 「一念発起」できる看護師さんに期待しています。</p>	励ましのお言葉ありがとうございます。

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただきます場合があります。)	ご意見等に対する回答
10	<p>駐車料金の事前清算 駐車券と診察券を持って・・・とアナウンスしてもらえると助かると思いました。 (付きそいなので、診察券を持っていなかったの)</p>	<p>駐車料金清算機は、外来受診者専用で、診察券・駐車券・100円を準備していただいています。準備物等の清算方法につきましてはポスターを掲示し案内しております。アナウンスにつきましては今後検討していきます。</p>
11	<p>いつもお世話になっております。</p> <p>先日、施設内で気になった点があり、お問い合わせいたします。</p> <p>入院・通院されている方が直接手で触れた書類や用紙が、その後メモ用紙等として再利用・保管されている場面を目にしました。</p> <p>体調の優れない方や免疫力の低下している方も多く利用される場所ですので、衛生面を考えると非常に不安を感じました。</p> <p>紙であっても手指を介した菌の付着や感染リスクがあると認識しております。 念のため、患者様が触れた書類等については再利用を控える、または適切な管理・廃棄を徹底していただけないでしょうか。</p>	<p>ご指摘いただきました「入院・通院されている方が直接手で触れた書類や用紙の再利用・保管」につきましては、感染予防の観点からも不安を抱かれることになり大変申し訳ありませんでした。</p> <p>今回のご意見を受け、まずは職員の手指衛生の徹底を図り、書類の取り扱いにおいてもより適切な対応ができるよう検討、周知していきます。</p>
12	<p>・名前での呼びだし：受付や検査室で番号ではなく、大きな声でフルネームで呼ばれた。 初回呼びだしのとき不在だったり数回呼びだしの場合はしかたないが、その時も「お名前で失礼します」の一言をそえる病院もある。</p> <p>・廊下で、確認が必要なのは分かりますが、確認は小声でするなど配慮してほしい。</p> <p>・受診票ののぞきこみがある 「見せてもらっていいですか」の一言を 又は患者に直接聞く。</p>	<p>当院の外来受付や検査室窓口では、患者誤認防止のために患者様のお名前はフルネームでお呼びしております。名前での呼び出しを希望されない場合は、窓口に遠慮なくお声をおかけください。受付番号や検査番号で呼び出しを行うように致します。ご不便をおかけしますがご理解・ご協力をお願い致します。</p> <p>また、ご意見にありますように、名前を呼ぶ場合には「お名前で失礼します」の一言を添えるように致します。さらに声の大きさには十分気をつけ、小声で会話するように指導致します。</p> <p>受診票ののぞきこみに関しましても、配慮が足らず申し訳ありませんでした。職員に対して相手の立場になり考えることができるように接客教育を行ってまいります。</p>
13	<p>以前、駐車場から正面玄関までの間にベンチを設置お願いした者です。 本日 ベンチが駐車場から玄関正面までに設置されており ありがたく思っています。 感謝です。ありがとうございました。</p>	<p>感謝の言葉ありがとうございます。</p>
14	<p>非常階段の手すり(内側) 7階を除く おどり場と7～8、8～9、9～10、10～11、11～12階間のおどり場において 手すりの下3cmぐらいに、5m/mぐらいのSVS材でたぶん手すりのぐらつき防止だと思います。 医師の方々は、サッサーと駆けていかれ、手すりを利用される方は不在だと思いますが、地道に歩いていく患者は どうしても手すりが必要です。その手すりの直下のSVS材があり 指先がかかります。最悪ですが、指を詰めることもあるのではないかと思います。1～7階までのおどり場、7階のぐらつき防止は下の方にあるので安全です。</p>	<p>ご指摘いただいた部材は、手すりのぐらつき防止のために設置されているもので、溶接固定されているため移動が容易ではないのが現状です。ただ、角がなく安全性に配慮した部材を使用しております。</p> <p>今後は、改修を行う際、仕様等について検討してまいります。</p>
熊本大学病院		