

## <ご意見・ご要望など>

入院準備等の問い合わせについて

入退院支援センターに一度目伺った時は、詳細について不明な為、翌日以降に病院に電話するよう言われ、翌日電話したら入退院支援窓口の担当の方は、入退院係という婦人科受付で電話を 30 分超たらい回しにされた。両者で説明が違ふ為困惑した。

(R05. 2. 20 日付けご意見)

## <お返事>

この度は入院時のご不明な点のお問い合わせの際、お電話で大変お待たせし、また説明時には、混乱をさせてしまう案内となってしまったこと、誠に申し訳ありませんでした。

入院に関するお問い合わせに関しては、

「入院のご案内」に掲載しています診療科毎の電話番号にお掛けしていただけたらと思います。その際の診療科の割振りに関しては、各担当科の認識を徹底していただくよう事務職員内で周知していただいています。また、お問い合わせの説明時には、事務と入退院支援センターの看護師間で、相違がないように日々、情報共有に努めていきます。

お気づきの点がございましたら、またご意見を賜りますようお願い申し上げます。

入退院支援センター

## <ご意見・ご要望など>

入院中の Wi-Fi ルータの使用について

「入院中に Wi-Fi ルータを使用するな」とありますが、スマホ使用は許している訳です。Wi-Fi ルータはスマホです。この矛盾を修正願います。

(R05. 3. 3 日付けご意見)

## <お返事>

先般より、入院患者のモバイル Wi-Fi ルータの利用希望の増加を受け、情報システム部門内で検討を行い、致命的な技術リスクがないことが確認でき、2023 年 3 月 27 日開催の病院情報システム会議にて、病棟内での入院患者のモバイル Wi-Fi のご利用について、承認が得られたため、下記の日程よりご利用が可能となりました。

開始日 2023 年 4 月 10 日 (月)

【本院の入院案内パンフレット】の変更点  
7 頁目 12 インターネットのご利用について

### ●訂正前

②Wi-Fi は電子カルテシステム等に影響があるため、全病棟（病室・デイルーム含む）でご利用になれません。（モバイル Wi-Fi ルータ不可）

↓

### ●訂正後

② ポケット Wi-Fi の利用については、電子カルテシステム等に影響があるため、2.4GHz でご利用ください。

入退院支援センター  
病院情報システム室

## <ご意見・ご要望など>

24時間ホルター心電図について

お風呂やシャワーも大丈夫な防水型ホルター心電図の導入の検討をお願い致します。

入浴時に一番症状が出やすいです。

(R05.3.29日付けご意見)

## <お返事>

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。また、ホルター心電図記録に関して、ご要望にお応えできず申し訳ございませんでした。

当院で使用中のホルター心電図記録器は、防水機能を有しており、入浴が可能な機種となっております。しかしながら、入浴するためには検査データを確実にするために、電極テープの上からさらに防水シートを貼り付けるなどの必要があり、これにより記録中～記録後の患者さんの皮膚の痒みやかぶれが発生する可能性が高いことが想定されております。さらに、入浴後の発汗等による心電図記録状態への影響についても十分なエビデンスがないため、運用をしておりませんでした。

今回いただきました指摘を受け止め、検査データへの影響や皮膚への影響も検討し、患者さんや臨床の要望により個別対応ができるよう検討させていただきます。

お気づきの点がございましたら、またご意見を賜りますようお願い申し上げます。

心電図検査室

## <ご意見・ご要望など>

採血室へのご意見について

採血後、「丸い絆創膏で止まりますか？」

患者に分かる訳ないのでは？ マニュアルとおりの対応に腹立たしい。人間味を出して欲しいです。

(R05. 3. 30 日付けご意見)

## <お返事>

この度は、採血室での止血に関しまして、ご不快な思いをさせてしまうこととなり大変申し訳ございませんでした。

採血後の止血の際は、通常は止血用絆創膏（インジェクションパッド）を使用しておりますが、血液をサラサラにする薬（抗凝固薬や抗血小板薬など）を服用されているなどで血が止まりにくい患者さんには乾綿をテープで止めさせていただいており、状況に応じて止血方法を変えております。このため、本来は患者さんに服薬状況等をお伺いして、技師が止血方法を判断すべきでしたが、確認することが優先され、患者さんにただ伺う形となってしまいました。

検査部内で今回の内容を展開し、患者さんの立場に立ち物事を考え、患者さんに寄り添った対応や行動ができるよう指導いたします。

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。

中央検査部

## <ご意見・ご要望など>

総合外来センター3階飲食スペースについて  
本日、受診で来院し、3階の飲食スペースで食事をしながら仕事をしていたところ、名札を付けた職員と思われる方に「ここは飲食スペースなので仕事をしないでください」と注意を受けた。食事を始めて15分位なのでびっくりしました。松本楼側の椅子には、注意書きの貼紙はされていなかったと思いますが、診察待ち時間も長い為、もう少し融通をきかせて欲しい。

(R05.4.4日付けご意見)

## <お返事>

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。

総合外来センター3階の飲食スペースに関しては、以前より様々なご意見を頂いており、なるべく多くの皆様にご利用頂けるように、3月31日より、各テーブルに「飲食以外での長時間のご利用はご遠慮ください。譲り合ってご利用ください。」と表示をさせて頂きました。また、あくまでもご協力を頂くという姿勢でお声掛けをさせて頂いております。当日も「お食事は良いのですが、テーブルでのPCのご利用はご遠慮頂けますか」とのお声掛けをさせて頂きました。また、周囲に配慮を頂き、他の椅子の場所でPCを使用されることはできるとお伝え致しました。

診察の待ち時間も長い中、スペースが限られていることで、ご不便をおかけ致しますが、何卒ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

医療対話推進室

## <ご意見・ご要望など>

患者確認、治療薬の確認について

本日、皮膚科外来に受診。毎回先生が違うので、いつもは先生の自己紹介があり、患者の本人確認がありますが、本日はそれが行われず、状況を目視で確認しただけで薬を塗り始めた。今までは、必ず薬を持って来て薬の濃度の相互確認をしていた。帰り際に薬の濃度を確認すると大変不服そうな顔でした。

確認は大事だと思います。1人の先生がそのようだと少々不安です。

(R05.4.4日付けご意見)

## <お返事>

この度、患者さんからご指摘いただきました当科の問題点としまして、患者さんの氏名および生年月日の確認が行われなかった点、治療薬の濃度の相互確認を実施しなかったことがございます。

当科におきましては、これらの事項を通常は実施しておりますが、この度のご指摘を受けまして徹底されていない実情を認識いたしました。あらためまして、診療科内で実施すべき重要事項として周知徹底し、医療安全に留意して、患者さんの立場に立った誠意あるお声掛け、診療を行ってまいります。

皮膚科

教授・基幹分野長 石黒直子

外来統括・セフティーマネージャー 山上 淳

## <ご意見・ご要望など>

会計待ちの列が長いことについて  
会計の列が長すぎる。会計の列を確認することなく、窓口を増やすような行動も見られない。  
こんな病院は滅多にない。酷過ぎる。

(R05.4.6日付けご意見)

## <お返事>

この度は、貴重なご意見をありがとうございます。また、会計待ちの列について大変ご不快な思いをされましたこと、深くお詫び申し上げます。

当院としましては、ご指摘の会計の列については課題認識をしており、これを解消すべくハード・ソフト面を含め複数の対策を講じつつあるところではあります。先ずは、お待ちになるにしても立ったまま列に並ぶのではなく、少しでも快適にお待ちになれるような仕組み作りを早急に検討、実現すべく進めています。

この他にも、患者さんの会計に係る待ち時間やアメニティの改善にも取り組んで参ります。今後とも宜しくお願い致します。

外来医事課

# 感謝の言葉（4月）



〇〇先生、□□技師さんへ

1. 胃カメラを麻酔なしでやりました。細い管のカメラでやって下さり、〇〇先生は優しくやって下さいました。その時に技師の□□さんは、カメラが入っていく胃の裏側（背中）辺りを丁寧にさすって下さり、とても楽になりました。励まされているようで、肉体的にも精神的にも、力強い感じでした。ありがとうございました。

ICU、諸先生方、看護師さんへ

2. 移植手術後、ICUにて大変お世話になりました。NICUの記憶がフラッシュバックしてしまい、パニックになりすみませんでした。担当して頂いたAさん、本当にありがとうございました。また、泌尿器科のB先生、腎内のC先生、D先生、本当にお世話になりました。中央病棟の看護師のEさんにも、本当に本当にお世話になりました。最後に、F先生、G先生、大変お世話になりました。頑張ります。ありがとうございました。



# 感謝の言葉（4月）



## 中央病棟9階の看護師さんへ

3. 看護師さんの手厚いサポート、心の底から感謝しております。（中略）毎日心配して下さり、たくさんの要望も笑顔で答えて下さいました。

## 泌尿器科の先生方へ

4. （前略）手術3日前にシャントがつぶれてしまい、どん底になった時も、先生方の素早い処置のお陰で気分を狂わすことなく、カテーテルを入れて下さいました。（中略）毎日、励まして頂きフォローして下さいました。この女子医大で生まれ、同じ中央病棟の手術室で何回命を救って頂いたか分かりません。頂いた腎臓を出来る限り持たせられるよう生活していきます。本当にありがとうございました。

# 感謝の言葉（4月）



## 先生方へ

5. 医師の皆様におかれましては、連日朝早くより巡回され患者1人1人に声を掛けられ、状況確認された上で、問いかけに適切に回答されておりました。担当の〇〇先生はご相談させて頂きますと、親身になり、タイムリーに対応して頂きました。
- ①手足の皮膚が荒れていた時に皮膚科に連絡し塗り薬が届いた。
  - ②3つの科の通院日程を調整してくれた。
  - ③カリウム値が高いので、栄養士の方に相談できるようにしてくれた。
  - ④総ビリルビン値と、PT、ASTとの相関関係も分かりやすく説明してくれた。

## 第一病棟6階の看護師さん スタッフの方々へ

6. 連日、患者との接し方は常に患者側に寄り添い、無理難題を言われても返論もせずに若い方なのに母親のように包んでくれましたね。  
受付業務の方々には、妻の持ってくる重い荷物を搬入搬出して頂きました。  
ベッドメイキングの方、清掃の方、礼儀正しくきちんとしていました。

# 感謝の言葉（4月）



中央病棟10階の先生、看護師さん、スタッフへ

7. 術後の辛い時に、看護師さんに丁寧に対応して頂き嬉しかったです。お掃除のスタッフさんやヘルパーさんも声掛け下さって嬉しかったです。（中略）  
○○先生に丁寧に診察して頂きありがとうございました。経過をきちんと説明して頂いたことで、自分の喪失に関わる気持ちの整理が進んだように思います。○○先生、同席して下さった研修医の先生、本当にありがとうございました。

栄養課の方へ

8. いつも美味しいお料理をありがとうございます。家では絶対食べない量の野菜を出して頂き、毎日喜んで食べています。一番好きなのはビーフカレーで、副菜で好きなのはカリフラワー、スナップエンドウ、ムラサキキャベツにツナがどっさり乗ったホットサラダです。あと、たまに出るプリンがほっこりします。