

感謝の言葉（8月）



採血室の方へ

採血コーナーの〇〇さん、やさしく
丁寧に採血して下さい感謝しています。

感謝の言葉（8月）

中央8階病棟の皆さま 消化器一般外科の先生へ



この度、7月11日午後、足立区の〇〇病院から転院しました。担当医〇〇先生に最悪の場合、人工肛門になるかもと言われ、不安と恐怖でしたが、お陰様にて装着せずになり、嬉しさと、有難さに涙が止まりませんでした。

先生を始め、看護師さん、ヘルパーさん達に良くしていただき感謝いたします。ありがとうございました。（中略）

担当医のきめ細やかな説明、毎回の回診、看護師さんの深夜、見守り巡回等、ヘルパーさんの介助、腸の働きや足腰の強化のためのリハビリ、それと食事が食べられないと食欲がでるようにと調理を変更して下さったり、本当に、一人の患者に対しての心配り、一日でも早く健康に戻れる様にと、いろいろの方達が関わっている事を知ることが出来ました。感謝します。

ありがとうございました。

感謝の言葉（8月）



中央病棟の医療スタッフの 皆さんへ

入院が初めてで不安だったり心細かったりしたのですが、看護師さんが、みな優しく感謝です。医師や看護師さん以外にもヘルパーさんやお掃除の方々や栄養士の方など、すごく多くの方に支えられて治療していただけたのだなと感じました。ありがとうございます。

昼夜問わず身を粉に働かれているのだな—とすごく肌で感じました。

皆様もお身体と心を元気にお過ごしください。

感謝の言葉（8月）



糖尿病センター4階 病棟スタッフの皆様

3ヶ月という長い期間、大変お世話になりました。病棟スタッフの皆様の温かい和やかな雰囲気のおかげで、安心感を感じられる環境の中で、入院生活を送ることができました。

皆様のご支援のおかげで、心身ともにゆっくりと休むことができ、人生の再出発に向かう勇気と希望を持って、退院することができました。本当にありがとうございました。

これからも、外来通院でお世話になりますので、どうぞ、よろしくお願い申し上げます。

感謝の言葉（8月）



病院職員の皆さまへ

母の病状重く（他院）、次回の自分の通院がむずかしくなってきた。（外出ができない）薬を前だおしでもらう必要がでて、予約を忘れており慌てた。

TELオペレーターや受付の皆さまが、きっちりと務めをこなされて、おかげさまで処方いただけました。

別の科にも通院しているので、受付、看護師さん始め病院を支えていただいている皆様のおかげです。

他院を家族でも使っているため、この病院のすばらしさに気づきました。

先生方もいつもありがとうございます。

ご意見へのお返事（8月）



<ご意見・ご要望など>

中央病棟 3階のシャワー室について

シャワー室内にコバエが飛んでいて気になりました。また、床が黒ずんでいたなので、綺麗になるとより良くなると思います。

（R06.4.30 日付けご意見）

<お返事>

ご意見を頂きシャワー室を確認いたしました。コバエを見つけることは出来ませんでした。念のため排水トラップの状況を点検し、異常はございませんでした。経過観察とさせて頂いております。

床の黒ずみについては清掃するとともに、シャワーユニット内の壁面シートの貼替を行いました。

今後とも環境改善に努めて参ります。貴重なご意見を頂き有難うございました。

建築設計室

ご意見へのお返事（8月）



<ご意見・ご要望など>

手指消毒液について

手指消毒液を設置して頂きたいと思います。コロナが5類に移行したとはいえ、ゼロではありません。他の感染症にかかっている患者さんもいるかもしれません。

病院は、コロナ等に関係なく、常に消毒液を設置して置くべきだと思います。

（R06.7.22日付けご意見）

<お返事>

ご意見頂きありがとうございます。

今回の手指消毒液の撤去につきまして、新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行に伴い、以前の状態に戻すことになりましたが、手指消毒液につきましては、総合外来センター各階のブロック受付周辺に消毒液のスタンドがありますので、そちらをご利用頂けますようご理解、ご協力のほど宜しくお願い致します。

総合外来センター

ご意見へのお返事（8月）



<ご意見・ご要望など>

第1病棟1階のローソンの閉店が早すぎる。前の営業時間に戻して欲しい。

（R06.7.23 日付けご意見）

<お返事>

この度は、第1病棟1階ナチュラルローソンの営業時間に対してのご意見ありがとうございます。

今般、ナチュラルローソンの営業時間を短縮させて頂いたのは、売店を今後も安定的に営業していくためにやむを得ず取らせて頂いた対応となります。何卒ご理解賜りますと幸いです。西病棟店につきましては、24時間営業を行っておりますので併せてご利用ください。

ジェイ・アイ

ご意見へのお返事（8月）



<ご意見・ご要望など>

検査前準備を担当した女性看護師1名に大変不快で理不尽な対応をされた。この当該看護師への事実確認、指導教育、現在の前準備の業務手順や判断基準のマニュアルの大幅な見直しを受診患者の立場として強く要望いたします。（内視鏡検査室へのご意見）
（R06.7.25日付けご意見）

<お返事>

検査に必要な前処置の段階で苦痛を生じさせてしまいました事、また、看護師の対応で更に大変不快な思いをさせてしまった事に対しお詫び致します。

看護師の対応や接遇に対して頂いたご意見を真摯に受け止め、一から手順書の確認を行いました。当院は日本で標準的な看護手順を根拠と共に確認できる一般ツールとして、他院同様ナーシングスキルを採用しております。したがって、手順や判断基準のマニュアルの見直しは行わず、これまでのように手順書通り対応する必要があると考えます。今回の問題は看護師の態度、対応、接遇に尽きると考えております。一人ひとりの患者さんの声に耳を傾けて、丁寧な接遇を心がけていく事をチームで振り返り話し合いを行いました。また、当事者には事実確認を行い、個別に患者対応について指導を致しました。一人ひとりの看護師が初心に返り、看護師という専門職の職業人としての立ち振る舞いを意識し、優しく丁寧な看護を提供していきます。また、ご提案があったように、自宅に置いて腸洗浄剤を内服してくる方法についても、他院同様に患者さんが選択できるよう医師たちと相談していきたいと思っております。

この度は大変なご心労をお掛け致しまして大変申し訳ありませんでした。

内視鏡検査室

ナーシングスキル 大腸内視鏡検査

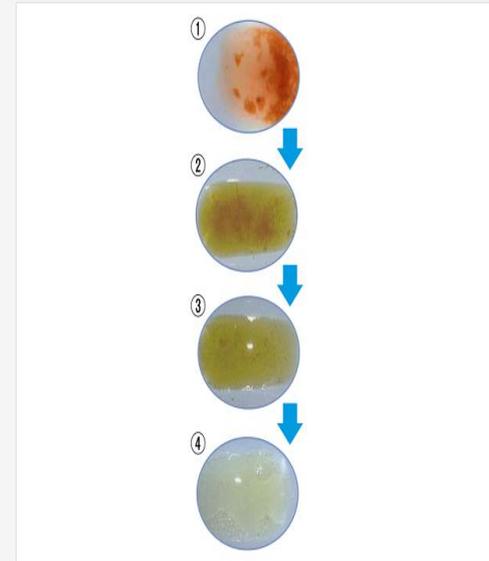
(前処置部分一部抜粋)

検査の準備 (当日)

1. 患者本人であることを確認する。施設の基準に従い複数の患者識別法を用いて行う。 [\[詳細\]](#) ▾
 2. 検査について医師の説明を受け、検査内容を理解しているか確認する。 [\[詳細\]](#) ▾
 3. 同意書に患者本人 (未成年の場合は保護者) および医師のサインがあるか確認をする。 [\[詳細\]](#) ▾
 4. 患者が適切に説明内容を実施できているか確認する。 [\[詳細\]](#) ▾
 - ・ 検査前日は昼から消化の良いものを摂取し、21時以降の食事を禁止しているか。
 - ・ 医師に指示された時間に、処方された大腸刺激性下剤を内服しているか。 [\[詳細\]](#) ▾
 - ・ 検査当日の内服薬について、医師の指示どおり内服しているか。
 - ・ 検査当日の食事は、検査終了まで禁止であることを理解しているか。
 - ・ 当日、水やお茶などの水分摂取は可能だが、乳製品や粒の入った飲み物などは禁止であることを理解しているか。
 - ・ 抗血栓薬服用患者で休薬の指示があった場合、休薬期間が守られているか。
 5. 医師の指示した時間に経口腸管洗浄薬を服用してもらう。 [\[詳細\]](#) ▾
 6. 内服中に悪心、嘔吐、激しい腹痛などの副作用症状が出たらすぐに服用を中止し、看護師に知らせよう説明する。また、服用できない場合には、無理に内服させず、医師に報告し薬剤の変更を検討する。 [\[詳細\]](#) ▾
 7. 排便の性状、回数を観察し確認する。便の中にカスがなく無色か薄黄色の水様便が出るのが洗腸されている目安となる (図3)。排便が不十分なときには医師の指示により浣腸などの処置を行う。 [\[詳細\]](#) ▲
- [理由]** 微小なカスや不透明な便汁は腸粘膜の鮮明な画像を得る妨げとなる。
8. 脱水などの危険性がある場合には医師の指示で補液をする。また、水、お茶などの飲水を促す。 [\[詳細\]](#) ▾
 9. 高齢者などADLが低下し、下剤処置などで転倒の危険性がある場合には、転倒予防策を検討する。 [\[詳細\]](#) ▾
 10. 検査室から呼ばれたら最終排便状況を確認し、患者を検査室に移動させる。 [\[詳細\]](#) ▾

Nursing Skills

図3 排便スケール表



①固まりある便 ②少し固まりのある水様便 ③薄い黄色の水様便 ④無色透明な水様便 ⑤の便が出るようになったら検査可能となる。

ご意見へのお返事（8月）



<ご意見・ご要望など>

この病院で10回以上MRI検査を受けています。毎回親切な技師さんですが、本日の男性技師は不親切でした。「冷え性なのでタオルを2枚かけてほしい、足先が冷える」と言ったのですが、聞いてもらえませんでした。

元気な男性の技師さんだったので、わからなかったのかもしれませんが、残念でした。

（R06.7.26 日付けご意見）

<お返事>

この度は、MRI検査において不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

MRI検査室は室温を下げているため、タオルケットを足元にかけて検査を行っておりますが、患者さんのお声がけに気が付かず検査の間、寒く辛い思いをさせてしまったことを深く反省しております。

今後は、検査開始前に患者さんに寒くないか、姿勢に問題ないか等の状態を確認し、快適かつ安心して検査を受けて頂けるよう努めて参ります。

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

中央放射線部

ご意見へのお返事（8月）



<ご意見・要望など>

CT検査台にのる時、何のガイドもなかったため、頭をのせる台に頭をぶつけてしまい痛かったので、終わってからガイド（頭ぶつけないように手をそえてくれるとか、注意してくれるとか）がなかったので、「頭ぶつけて痛かった」と検査技師に伝えたが、何の反応もなかった。特別な形の頭をのせる台になっているのだから、何らかのサポートがあった方が良く、「大丈夫ですか」とも聞かれなかったのが不愉快。

（R06.7.31 日付けご意見）

<お返事>

この度は、ご不便ならびに不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

今回頂いたご意見をもとに、患者さんに検査台に寝ていただく際の対応について、スタッフ内で見直しを実施いたしました。今後は、より安全・快適に検査を受けていただけるよう努めてまいります。また、検査後の接遇に関しましても、患者さんに寄り添った対応ができるよう患者さんのお声をしっかりと傾聴することを再徹底いたします。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。

中央放射線部

ご意見へのお返事（8月）



<ご意見・ご要望など>

消化器科において、従来もらっていたトリメブチンマレイン酸塩（セレキノンジェネリック）が、病院の関係で処方できないと言われ、他の漢方薬を処方された。至急改善を。

（R06.8.9 日付けご意見）

<お返事>

この度はご意見を頂きありがとうございます。

当院では、後発品の「トリメブチン100mg「日医工」」を採用していましたが、日医工の問題で製造中止、その後、先発のセレキノンを採用しましたが、セレキノンも製造中止になり、現在、先発、ジェネリック共に採用がない状況です。そこで今回、代替薬となり得る漢方薬が処方されたと思います。

ただ、別メーカーのサワイ、トーワなどは流通しているようですが、限定出荷になっており、十分な流通量は確保できていない状態です。

今後、流通量が安定的に確保できるようなら、採用を検討できればと考えております。

薬剤部