

2021 年度 患者様アンケートの意見への回答

* 直接患者さんに伺った意見など、一部割愛させて頂いているものもありますことをご了承ください。

○院内の環境・設備についてのご意見

- ・自分の上履きの方が良かったと思う。(男性 65 歳未満)
- ・スリッパが滑りやすいです。階段で2回転びました。(男性 65 歳未満)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。コロナウイルス感染予防のため、患者様には当院指定のスリッパを使用させていただき、消毒をさせて頂いております。感染対策にご協力いただくことで患者様には大変ご不便をおかけし申し訳ありません。当院のスリッパの対応が困難な方は介護用靴などご自身で用意して履いて頂くことも可能ですので、スタッフにお声かけください。

- ・大きな声で話す患者さんが元気で良いのですがまわりの患者さんの事も考えてもう少し小さい声でお願いします。(女性 65～74 歳)

回答) 御意見ありがとうございます。もし、気になる場合は、スタッフにお声をかけください。

- ・トイレのスリッパ、履き替えない方が数人います。履き替えるよう徹底してほしい。(男性 65 歳未満)
- ・トイレスリッパに、履き替えない方がいらっしゃる。(男性 65～74 歳)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。トイレにはスリッパに履き替えて頂くように掲示していますが、気づいた場合に、スタッフにお声をかけて頂ければ、他の患者さんにも協力を頂けるように対応したいと思います。

- ・テレビ料金取っているのでBS 導入してほしい。(男性 65～74 歳)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。現状ではBSの視聴環境が、整えられないためご希望に添えない点をご理解いただければ幸いです。

- ・一階に水道があれば良いと思います。(性別・年齢不明)
- ・製氷機とウォーターサーバーが、今は使えないので1階の玄関とかに自販機があると嬉しいです。(女性 65 歳未満)
- ・1 階の玄関の所に、手洗いを設置してほしい。(女性 75 歳以上)

回答) 貴重な意見ありがとうございます。建物の構造やスペースの関係で、水道設備の設置が困難である点、ご理解頂ければ幸いです。

- ・透析室が冬場、寒いです。(男性 65 歳未満)
- ・更衣室の空調を止める人がいる。(夜間透析) 冬など寒い場所で着替えなければならず、改善してほしい。(男性 65 歳以上)
- ・冷房が強すぎる。働いている人に合わせるか？患者に合わせるか。とくに夜6時すぎ。ねてると寒い(男性 65 歳未満)

回答)ご意見いただきありがとうございます。院内の温度管理に対するご意見は以前よりいただいており、患者様が快適にお過ごしになれるよう、さまざまな対応をしてみましたが、いまだ場所によっては温度差の違いがあると思われます。寒さや風の強さを感じる際、冷房の風の向きや温度、透析の液温の調整をさせていただきます。また、個別に掛け布団の追加や湯たんぽの用意対応もできますのでスタッフへお声掛け頂ければ幸いです。

・爪楊枝がベッドの下に落ちていたのを見かけた(2回目)。(男性 65歳未満)

回答)大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。透析室内は週2回清掃を行っております。ゴミ等お気づきの点がありましたらスタッフ・清掃員へお声掛けください。

また清潔な環境を保てるようスタッフ一同注意していきたいと思っております。

○食事についてのご意見

・食事の件

最近、配膳がまちまちです。11:10頃に音で食事？とわかるのに、看護師に持って来て頂けません。片付けの際も自分には関係ないという感じなので、食べている側としては誰に片付けの声を掛けていいかわからないです。従業員全員が、食事時間・片付け時間を把握していて欲しいです。(言っていないのかわかりませんので)(女性 65~74歳)

回答)現在感染対応にて、患者様の来院時間を調整させて頂いている場合がございます。

時に後から来院される患者様と配膳の時間が重なる事もあり、配膳時間が統一できない場合もありご迷惑をお掛けし申し訳ございません。食堂ワゴンが3階に到着しましたら速やかに配膳できるようスタッフも注意して参ります。下膳に関しましては、透析室内スタッフ(看護師・看護助手・臨床工学技師)対応可能ですのでお気軽にお声掛け頂ければ幸いです。配膳・下膳時間をスタッフが把握していくよう情報共有を行い状況改善ができるよう努めていきたいと思っております。

○透析・検査に関連したご意見

・災害時連絡とその後:標記災害時訓練ではいつもお世話になっております。

せっかくの訓練ですので、より一歩進め奥田クリニックさんの災害被害状況によるシミュレーションとしてのマニュアル等お聞かせいただければ幸いです。透析治療の身としては、緊急時の治療がどのように施されるにか気がかりなところですが、(透析治療の時間短縮、他の病院での治療等々)そのような透析患者個人への情報の伝達方法、あるいは透析患者間での地域別グルーピングによるリーダーの聞き取りによるとりまとめ等々。病院間での情報交換、受け入れ可能人員数、透析患者個人の治療内容開示等奥田さんとしての緊急時対応は想像を絶するものがあることと思っております。昨今の異常気象による災害は、いつどのような形で発生するか分かりません。しかしながら、私ども透析患者にとっては奥田さんにおすがりするほかなすすべありません。奥田さんとしての対応と透析患者間としての対応の二者連携体制構築の必要性の有無等も含めお聞かせいただければ幸いです。まとまりのないことを長々と申し訳ありません。地震や土砂崩れ、河川の決壊等の報道がされるたびに透析患者はどのようにされておられるのか気がかりに思いましたためです。(男性 65~74歳)

回答)ご意見、ご質問ありがとうございます。当院は栃木県内において、災害時の支援透析(透析ができなくな

った施設の患者さんを、被災のない施設が受け入れて透析を行うこと)のためのコーディネートを行う県代表施設に指定されており、毎年栃木県透析医会にて、透析施設間での災害時情報伝達訓練を行うなどの活動をしております。

ご存知のように透析は水と電気がなければ行うことができないため、災害時の停電や断水の影響を受けて、自施設で透析を行うことができなくなることがあります。そのような場合に、透析医療機関同士が助け合い、支援透析を行うこととなっています。10年前の東日本大震災の際には、当院も金曜日の夜間透析が始まる前に停電があり、翌朝まで続きました。この際は金曜夜間透析の患者さんには一旦帰宅していただき、翌日土曜日の同じ時間に来院していただくようご説明し、土曜の午後に透析を行いました。断水で復旧まで長かかった施設もあり、日曜日は当院にて被災した施設の患者さんを多数受け入れて支援透析を行いました。

災害が起こった際には「災害時情報ネットワーク」という日本透析医会が構築した WEB 上のシステムを活用することになっており、このホームページに各施設が被災状況や、受け入れ可能人数などを入力することになっています。また、栃木県透析医会ではメーリングリストを持っており、9割以上の施設が登録しています。さらにスカイプという SNS でも連絡網が構築されており、複数の手段で情報を共有できるようになっています。訓練ではこれらを活用して、設定した災害シナリオに基づき、各施設が情報伝達を行い、地域別の6つのブロック(宇都宮、県北、県東、県西、県南、安足)の代表施設がコーディネーターとなり、自分のブロック内で支援透析を行うための「患者さんの振り分け」を行います。同じブロックでまかないきれない場合には、奥田クリニックが県代表施設になっているため、ブロックを超えた支援透析のコーディネートを行います。

また、災害は多様化しており、「首都直下型地震」など、大規模で甚大な被害が出た時に、県を跨いでの支援透析を行えるように、各都県の災害担当医師や行政とも連携して、ルールづくりなどの準備を進めています。

透析患者様への情報伝達は、ご高齢の方も多いために構築が難しく、災害伝言ダイヤルを活用することになっています。日頃から災害時伝言ダイヤルの訓練には参加していただき、操作に慣れていただくようお願いいたします。また、有事の際はホームページにも情報を出すことになっていますので、万が一の際はホームページも見ていただけると幸いです。情報伝達の手段は現在も検討中で、ご家族の方を含めたメールアドレスをなるべく提出していただき、今後、一斉メールなども構築していきたいと考えております。

それでも全員に情報をお伝えするのは難しく、電話も殺到して通じなくなる可能性も考えられ、また通信障害で通じなくなる可能性もあるため、情報が得られない時は、直接奥田クリニックまで足を運んでいただくのが確実です。

透析患者様で地域別にリーダーを決めて情報を伝達するという方法についてですが、高齢の患者様も多いため、やはり完全なものは難しいかもしれません。まずは可能な方からということも考えられますが、奥田クリニックには腎友会がありますので、その場合はまずは腎友会にてご検討いただくのがよろしいかと思ます。

・レントゲン検査等が月曜日が多いが、たまには他の曜日で検査してみてもどうか？(男性 65歳未満)

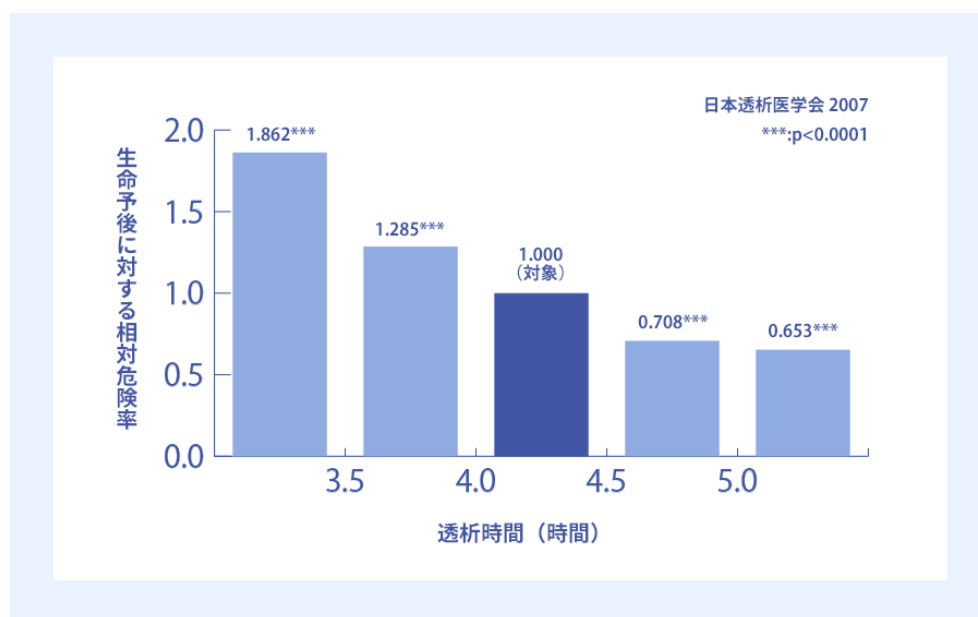
回答)月水金透析を行っている患者さんの場合、月曜日は中2日間隔が開き、1週間の中で体重増加が多くなるため、その状態での心臓への負荷を評価し、うっ血性心不全の危険性がないかを確認する必要があります。このため、月曜日(火木土透析の場合は火曜日)に行っている点をご理解頂ければ幸いです。

・ある透析患者が透析時間変更について、当クリニックでは時間を延ばした方が収入は増えるだろうからそう言っているのだろうが延長に同意しないとっていました。そういう患者に対しては患者第1に時間を決めている

のであり4時間と4時間半の料金は同じ

(?)であることを理解していただくようされたい。(男性 65~74 歳)

回答) 当院では、除水量、透析中の血圧低下、リン・カリウム・尿素窒素などのデータ、体格、などに加え、患者さんの社会的状況を考慮し総合的に透析時間を決めていきます。下記のグラフのように、透析時間が長い方が、生命予後が良い(合併症が少なく長生きできる可能性が高い)ことが、2007年の透析医学会の大規模調査でわかっており、合併症が少なく元気でいれるように、透析時間はなるべく長く行うことを患者さんには勧めています。また、ご指摘のように、透析時間4時間と4時間半では、診療報酬は同じです。



○透析室における医師の診察、看護師・臨床工学技士の対応についてのご意見

・月2回程度は回収時に血液でTシャツをよごされる。男性技士はほとんど謝罪しない。常識が欠如している。(男性 65歳未満)

回答) 大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後回収時等ご迷惑のかからないように注意していきたいと思います。また、接遇に関しても改善できるよう努力して参ります。

・透析開始後の技士の状態確認の質問の抜けが多い。①除水率 ②終了時間 ③液温がMUST項目では?と感じる。正直業務(ビジネス)として緊張感がない。注意・監視する人がいない。(男性 65歳未満)

回答) 透析開始後のチェックは基本確認項目として血液流量、除水率、抗凝固剤量、機器の状態、針の固定などを目視で確認し患者様には総除水量、液温などを声掛け確認で行っておりマニュアル化しております。それ以外にも知りたい内容がありましたら、個別にお伝えするようにいたします。

・夜間の透析中のスタッフの人数が少ないと感じる時があります。(男性 65歳未満)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。極力人数配分には注意しておりますが夜間の患者さんの開始時間がブロックで違いがあり、穿刺が終了していないブロックや回診などにスタッフが偏る傾向にありますが、アラーム等すぐに対応できるようスタッフ同士声を掛け合い努力していきます。

- ・穿刺の時はあまりキョロキョロしないで穿刺に全力で取組んでほしい。患者としては一番せつない時間帯である。また、血止めの時もっと真剣にやってほしい。時々、止血に失敗して赤く染まってしまう事もあります。刺した所を見極め血止めの綿でしっかり押さえれば絶対失敗する事はありません。それからローテーションを組んで仕事をしているみたいですが連絡不十分と言うか前任者から詳しく伝達されているか疑問です。患者が透析室に入って一番緊張するのが穿刺作業であります。穿刺に当たりほとんど痛みを感じない人がいれば痛くて悲鳴を上げたくなる事があります。穿刺する時はほとんど痛みを感じなかった場合には4時間の透析中ほとんど苦痛はありませんが穿刺の時に痛いと感じた場合、4時間が重苦しい時間になります。ほとんどの方は、痛みを感じる事なく穿刺してくれますが一部の方の穿刺は痛みを伴う事で大変困惑しております。その方々は日々訓練を重ねてプロに早くなる様に努力して下さい。身勝手な内容を連記し誠に申し訳ありません。(男性 75歳以上)

回答)大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。穿刺時は集中して対応できるよう、スタッフ同士声かけをし、穿刺中に体重測定へ行かない様努力致します。また、穿刺による苦痛を与えてしまい誠に申し訳ございません。穿刺においては痛くなく失敗しない場所を見極めて行えるように心掛けておりますが今後とも部署内で情報共有や技術向上につとめより一層努力していきたいと思っております。

- ・先生の指導が親切で助かります。(男性 65~74歳)
- ・技師(男女)さん、奥田クリニックのさすがと申し上げます。優しく目配り気配り感謝しております。特に村山さん、越井さん、井上さん、女性患者の人気者です。これからも院長先生はじめ高橋先生、職員の皆様にお世話になります。ありがとうございます。(女性 75歳以上)
- ・高橋先生は、いつも何とか気持ちを和らげようと、優しい言葉や冗談を言って、笑いをさそってくれて、ありがとうございます。(女性 75歳以上)
- ・先輩の看護師さん達が、新人の看護師さんに針の刺し方や、止血のやり方を、優しく教えている様子を見ると、こちら心が暖かくなります。忙しくて大変でしょうが、頑張ってください。いつもありがとうございます。(女性 75歳以上)

○当院の職員の言葉づかい・態度についてのご意見

- ・話しかけてもむし、たくさん病院に行って色々体験下さい。(性別・年齢不明)

回答)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。また、貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院では接遇研修を行いスタッフの教育の場を設けておりますが、今後も継続し改善をはかってまいります。今後もスタッフの態度や言葉づかい等お気づきの点がございましたら、ご遠慮なくお申しつけください。栄養

- ・皆様まじめに取り組んでいて、良いと思っております。これからも、よろしく申し上げます。(男性 65歳未満)

○その他のご意見、ご要望

・毎月の保険証の事なんですけど事務員さんが1人ずつチェックしに来てもらえないですか？(女性 75歳以上)
 回答) 保険証をパソコンの画面の内容と照らし合わせる必要があるため、窓口で行う必要があり、現状では対応が困難な状況です。お手数をおかけしますが、これまで通り窓口での確認をお願いいたします。

・送迎バスの件

どのような条件でないと乗れないのか

送迎バスが1台の時は周りの話で解りましたが、いつの間にか2台あって、病院の方からの説明(乗っている人は知っている)がないので、身内から「何で乗れないの?」と聞かれても、答えられない。

私だけかもしれないが、他の病院での入院から戻って来て、車の運転が出来ずタクシー等を使って来ているのに、なぜ送迎バスに乗せてもらえないのか? 病院側もわかっている事なのに、一時でも気持ちだけでも「病院に来るのに大丈夫なの?」位の声掛けの優しさが欲しいです。自分の事だから自分で来るのはわかっていますが、同じ患者なのに説明もないので、色々な事を考えてしまい納得いかないので書きました。(女性 65~74歳)

回答) 不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。また、貴重なご意見もありがとうございます。当院では現在、昼透析の患者様を対象に無料送迎を実施しております。院内の掲示やホームページでお知らせしておりますが、告知が不十分であり、こちらからのお声掛けもなく、ご迷惑をおかけしてしまい大変申し訳ございません。送迎についてご希望やご質問がございましたらスタッフに遠慮なくお声いただけますようよろしくお願い申し上げます。送迎についてご希望やご質問がございましたらスタッフに遠慮なくお声いただけますようよろしくお願い申し上げます。送迎についてご希望やご質問がございましたらスタッフに遠慮なくお声いただけますようよろしくお願い申し上げます。送迎についてご希望やご質問がございましたらスタッフに遠慮なくお声いただけますようよろしくお願い申し上げます。

・透析室に持っていくバッグの件

病院側だけに文句を言うつもりではないが、持って行ってもらうのが当たり前のもりでいる人がいる。忙しいのだから、自分で運べる人は自分で持って行ったらどうか。(女性 65~74歳)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。患者様の身体状況により、転倒などの危険と思われる場合スタッフが荷物のお手伝いをさせて頂いております。ご自身で運べる方に関してはご自身で管理して頂くよう統一していきたいとおもいます。また、ご自身での荷物を運ぶのが難しい方がいましたら、お気軽にスタッフにご相談ください。

・奥田クリニックの送迎車を利用して頂いております。大変有難く思いますが、わがままを一言言わせて頂くと、ボディの文字が余りに大きいので……仕方のない事なのでしょうね。運転手さんとても安全運転で優しく対応して下さいませ。感謝!(女性 75歳以上)

・コロナの事もあり、色々大変だと思いますが頑張ってください。(女性 65~74歳)

・質問に答えていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。(女性 75歳以上)

・皆さん良く動きます。ネ(男性 65~74歳未満)

・たいいん後良くやってもらうのでありがたいと思っています(性別 年齢不明)

・コロナワクチン接種を、どこで受けようかと全然心配せず、接種して頂きありがとうございます。ひどい後遺症もせず安心致しました。(女性 75歳以上)