

みなさまの声 意見箱 まとめ

2018年3月回収分 28通

ご意見	回答
<p>1. 病院の建物設備について</p>	
<p>シャワー室のシャンプー等は誰でも使ってよいものなのか、少しわかりづらかったです。それとシャワー室せっかく広いので、ドアは内開きの方が使いやすいと思いました。ドアの内側の水滴が外に落ちるので…</p>	<p>ご意見の通りシャワー室の扉は外開きになっているため使いづらさがあり、ご迷惑をおかけしておりますが、目下のところ改修工事の予定はありませんのでご了承下さい。また、設置しているシャンプー類は、レンタル制度を利用されている方のための物です。ご自分の物をお持ちでない場合は、利用の希望をお申し出ください（病棟師長）</p>
<p>405号室の換気扇の音が大きくて耳につきました。室内でポータブルを使用されている方が多く、におい（清拭や失禁の後）がつかったので余計に換気が気になりました</p>	<p>設備が古くなりご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。3月20日に修理いたしました。今後、古い換気扇の交換・修理を順次行っていく予定ですので、お気づきの点がありましたらお申し出ください（総務課長）</p>
<p>点滴支柱のキャスターがトイレ（共用）の段差で妨げになった。よくつかかった</p>	<p>ご不便をおかけして、まことに申し訳ありません。転棟の危険性につながりますので、何か問題を感じた時には看護師にご相談下さい（病棟師長）</p>
<p>入院中の内診の診察室がむき出しな感じで、困感しました。もう少し、どうにかならないものかと思えます。遠慮がない感じで、診察優先の感じが収容所ようです。手術・治療自体は手厚く、感激したいへん感謝しております</p>	<p>産婦人科病棟の診察室は入院中の方の診察に使用しており、車椅子やストレッチャーが入れるように広めになっております。診療を優先した造りになっていることをご了承下さい（病棟師長）</p>
<p>2. 病棟・外来他の備品について</p>	
<p>リハビリ通路に近い部屋に移動になり夜寒くてふとんをもう1枚欲しいと訴えたところ、貸し出しは1枚のみで、各自自宅から持ってきて下さいと言われたが、独居で依頼できる人もおらず困りました。入院時に持参の案内をしておくか、有料で貸し出しにするか、検討して欲しいと思いました。ナースさんも困られて結局電気毛布の毛布だけ貸して下さいましたが、寒いのにふとんが無いと言われ困りました</p>	<p>このたびは対応が行き届かず不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。ご意見は今後の検討課題とさせていただきます。今後もお困りの際、スタッフにお声掛け下されば適宜対応いたします（病棟師長）</p>
<p>アメニティーですが、あの内容で毎日使い放題とあっても、実際そんなに不要で使い切る事は少なく、頼んでも、頼まなくても費用が発生するのであまり良心的に感じず、止めてしまいました。他の入院患者さんも同様の事をおっしゃっていて、欲しいものは病衣ぐらいだと言われていました。私も全く同じで、病衣だけは2日に1回ぐらい欲しいと思いました。1日使い放題よりも、1日分のセット料金なのであれば、それを毎日届けて下さるか、逆に必要なものだけを頼めるようにして下さいと感しました。他の病院では病衣のみの貸し出しでとても便利でした</p>	<p>ご意見ありがとうございました。見直しや検討は行っていますが、現在のところは今あるセット内容になっておりますので、ご理解のほどお願い申し上げます（総務課長）</p>

<p>3. 対応について</p> <p>産婦人科のある医師の診察を受けましたが、不快な思いをしました。前回、他の医師の方の診察で胎児の心拍数が確認できず、今回も確認できなければ流産という状況でしたが、超音波検査中の第一声が「写真いりますか？」でした。この場合どういう言葉が適切かはわかりませんが、全く患者の気持ちを汲まない言葉と感じました。また、今後自然流産を待つか、手術をするかの話でも、それぞれのメリット・デメリット・リスクなど一切話さず、「どちらかですね」と言ったきり黙り、とても不親切。主人が「どちらが母体に負担がないのか」をたずねても、「負担？それは何に対してですか？精神的？身体的？」と面倒臭そうに返され、会話をする気が失せました。またゴミ箱にゴミを投げ、入らなかったゴミを放置する姿も診察中見せられ、不快です。衛生的に床のゴミを捨わないようにされているのかもしれませんが、それなら投げずに入れに行くなどしてほしいです。見せられて気分がいいものではありません。心のケアは看護師さんの仕事として役割分担されているのかもしれませんが、それにしても配慮が無さすぎです。改善指導と意見の貼り出しを希望します</p>	<p>予期せぬ結果になったうえに、こちらの対応から不快な気持ちにさせてしまい大変申し訳ございません。特に結果が予期せぬ場合には不十分な対応がないよう、再度スタッフ全員に指導いたしました（産婦人科部長）</p>
<p>4. 接遇について</p> <p>一人だけ非常に冷たい態度の看護師がいたのは残念でした。他の人はみなさん親切な対応だったので</p>	<p>この度の看護師の態度をお詫びします。患者さんが安心・安楽に入院生活を送ってもらえるよう、あらためてスタッフに指導します（病棟師長）</p>
<p>深夜の急患で来院した折りの当直の受け付けの態度が悪い。不愛想だ</p>	<p>来院される方への接遇改善を指導いたします（医事課長）</p>
<p>5. 食事について</p> <p>母児同室なので赤ちゃんが泣きだすので、食事をもっと食べやすい物（片手で食べられるとか）にしてもらえると助かると思いました。エビの殻とかむいてるひまもなく、食べられませんでした</p>	<p>産後食は出産された方のために、品数、量ともに満足いただけるような食事内容で提供させていただいております。いただいたご意見は今後のメニュー改善に参考にさせていただきます（栄養管理室／病棟師長）</p>
<p>仕方がないことですが、献立に変化が少なく食欲不振に陥りました</p>	<p>当院では6週間のサイクルメニューでお食事を提供させていただいております。しかし、医師の指示により食事に何らかの制限があり、使えない食材などが含まれることがあり、ご提供できない場合もございます。その中でできる限りバラエティに富んだ献立にできるよう工夫してまいります。そしてみなさまに喜んでいただける食事の提供に努めてまいります（栄養管理室）</p>
<p>6. その他</p> <p>違う看護師さんに同じことを聞かれたり、人によって違うことをおっしゃったりすることがあり、連携がとれていないのかなと思いました</p>	<p>スタッフ間での情報共有を図っておりますが、不快な思いをさせたことをお詫びいたします。情報を確認するために同じことを繰り返しお尋ねする場合がありますので、ご理解、ご了承のほどお願いします（病棟師長）</p>
<p>病室での携帯が耳障りであった。通話はひんぱんではなかったが…</p>	<p>患者さんには個室での電話のマナーを守っていただくよう、今一度徹底します。また、同室の方で問題がある場合は看護師にご相談下さい（病棟師長）</p>
<p>手術時に着たネマキは終了したら早めに普通のネマキに着替えさせてほしかった。当初感じなかったがあとで寒気がしてきて、発熱を心配した</p>	<p>手術後のネマキへ着替えについて、入院時や手術前のオリエンテーションでの説明が不足していたと思われます。この度は不快な思いをさせ申し訳ありませんでした（病棟師長）</p>

<p>面会に来られている方がマスクをしていない方が多いので、受付できるように声掛けはできないものでしょうか？他の病院などは厳しく指導されます</p>	<p>病棟入口、詰所等各所にポスターにてマスク着用を促しておりますが、病院受付や詰所での面会者の対応時に直接お声を掛けるよう、あらためてスタッフに指導いたします (病棟師長／医事課長)</p>
<p>おむつの交換時間と排便の時間が合わなかったのか、排便回数が多すぎたのか、衣類（パジャマ）の汚染があった。脱肛の突出については気を使ってもらったものと感謝しています</p>	<p>入院中不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。衣類が汚染しないよう留意して交換を実施します（病棟師長）</p>