

みなさまの声 意見箱 まとめ

2019年2月回収分 16通

ご 意 見	回 答
<p>1. 病棟・外来他の備品について</p>	
<p>ベッドの電灯だけでは本が読みにくい</p>	<p>枕灯の照明は調光式になっており、お好みの明るさに調節できるようになっています。病棟のオリエンテーション時に説明するよう徹底して参ります（病棟師長）</p>
<p>身長を測るところにイスを置いて欲しい。足が悪くてくつの脱ぎ・履きが立ったままでは困難で こわい（転倒しそうになる）</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。早速、外来21番前の身長計前に丸イスを設置いたしました（外来師長）</p>
<p>2. 対応について</p>	
<p>入院にあたっての説明が何もなかったのが不満。外科外来で、パジャマや着替え、洗面用具があればOKと聞いていたが、箸やコップ、靴が不要とは聞いていない。お風呂の時間や、フロアによってスタッフセンターが分けられていることなども、全く説明がなかった。消灯時間や食事の時間、牛乳がNGならリングジュースに変えられることなども、聞いていない</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院時のアメニティについてや、病棟での療養生活の一日の流れについて説明が出来ておらず、申し訳ありません。病室に『病棟のご案内』を設置していますので、そちらも併せて説明を行うよう指導して参ります（病棟師長）</p>
<p>歩行器使用の母を自家用車でひとりで連れてきています。玄関前で母を降ろして受付まで連れて行ってから、車を入れに行きますが、いつも警備の方に早く移動するようきつく言われます。先日は休日に受診し警備の方がおられなかったため、緊急車両スペースに入れ、受付の人にその旨を話して「いいですよ」と言われたので、受付を済ませて診察室まで行き、だれも見て頂ける人がおられなかったため、ぐったりしている母を一人にしておけないので呼ばれるまで待っていたら、2Fまで警備の方が来られて「すぐ車を移動させなさい、あそこはもっと重篤な方のスペースです」と、とてもこわい口調で言われました</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。お声をかけて頂いた受付の職員と警備員との連携が取れていなかったようです。再発防止に向け指導いたします。緊急車両スペースを臨時的に利用される際は、引き続きお声かけ下さい（総務課長、警備会社（セノン））</p>
<p>これまでの送迎運転手はとても親切な方ばかりでしたが、今の人はひどくて、30分程待っても来てもらえないことが何度かありました。下の駐車場が満車でなかったのに上に待ってる人がいると思わなかったとか、満車で入れなかったで引き返したとか言われましたが、ショートステイで老健を利用した帰りに外来を受診することがあり、下が空車で上駐車場を利用することがあります。歩けない母がいるので歩いて行くことができません、待ってるしかありません。その時は老健の方に連絡してもらってやっと来ていただきましたが、毎回来てもらえるのか、大丈夫か、とても不安です。ひとりで送迎して受診するなど言うことでしょうか？これからはタクシーを利用しようかと考えていますが、回数が多く、できれば自家用車で来たいのですが</p>	<p>シャトルバスをご利用頂きありがとうございます。雨天、また連休明けなどの診察日は駐車場が満車になることがあり、ご不便をおかけしております。停留場でお待ちの方がおられることを常に意識すること、駐車場入口の渋滞のためシャトルバスが停留場に行けない場合などは、できるだけご不便をおかけしないように職員間で連絡を取り合うようにいたします。今後も、お気軽にシャトルバスをご利用ください（総務課長）</p>
<p>医師、看護師の対応。大腸内視鏡挿入の際、私が「痛い」と訴えたにもかかわらず、ほぼこれを無視して、モニターを見ながら半笑いを浮かべながら切除の処置を継続した</p>	<p>鎮静薬使用中であり、バイタルサインもふまえて鎮静効果ありとの判断でした。また、治療に集中していたため、患者さんの訴えに対する対応が不十分でした。今後、同様の場合は他スタッフの応援を呼び等、対応してまいります。この度はつらい思いをさせてしまい申し訳ございませんでした（担当医師、担当看護師）</p>
<p>相談員は、入院の説明の際、高額医療費控除の年収算定対象時期を知らなかった。基本的な情報だと思えます。後で自分でネットで調べた</p>	<p>充分な対応が出来ず申し訳ございません。専門家としての対応が出来るよう研鑽いたします（医事課長）</p>

<p>3. 診療・診療システムについて</p>	
<p>退院1日前に「明日退院です」と連絡いただきましたが、3～4日前には連絡してほしかった</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。退院日は、入院診療計画書の入院期間をおおよその目安にして調整しています。今回は入院期間通りの退院日でしたが、具体的な退院日をお知らせしたのが1日前になってしまい、ご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます（当該病棟師長）</p>
<p>4. その他</p>	
<p>3日間同室になった患者のことの心配。咳のひどさ（時に高熱）。小生も超高齢なので、部屋割りにもう少し配慮がいるのではないかと。次回よろしく</p>	<p>申し訳ありませんでした。部屋の件に関しましては、年令や症状に応じた部屋の確保に努めております。ベッドコントロール上難しい場合もありますので、ご理解の程お願いいたします（病棟師長）</p>
<p>事務さんの説明はとてもわかり易く親切でしたが、ナースステーションにいらっしゃらない時間が多く、なかなか会えず何度もお伺いしても結局会えませんでした…（人数が一人なので厳しいとは思いますが…）</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。詰所にいる看護師にお声かけ下さい。お部屋にお伺いします（医事課長）</p>
<p>5. 病室・外来の環境（清掃以外）について</p>	
<p>病状からか部屋の空調がうるさかったです。耳が遠い父は聞こえなかったと思いますが、お見舞いでも長く居るとうるさく感じました</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。設備担当部署と連携をとり環境整備に努めて参ります（病棟師長）</p>