

みなさまの声 意見箱 まとめ

2019年7月回収分 26通

ご 意 見	回 答
<p>1. 病院の建物設備について</p> <p>喫煙所がほしい</p> <p>喫煙所をつくるべきだ</p>	<p>当院では以前より受動喫煙対策と健康増進の観点より、敷地内を全面禁煙にしております。また本年7月より、学校や病院、行政機関庁舎などの敷地内を原則禁煙とする受動喫煙対策を強化する改正健康増進法も施行されています。患者さん、利用者さんの健康の維持増進のためにも禁煙マナーをお守り頂くことにご理解とご協力をなにとぞお願い致します（総務課長）</p>
<p>2. 対応について</p> <p>1. 男性で夜間当直をしている受付の方、診察券を出して受付をしているのに、こちらの方を向くこともない。ひと言もなく終始無言で受付終了</p> <p>2. 会計の女性。自動精算機でもできると説明があったが、他の人が使用していたので窓口で、とお願いしたら、「じゃあ出して下さい」と、冷たい対応。患者の気持ちになって欲しい。</p> <p>病院で不安のある人に対しての基本的な態度に欠ける。そういう人が窓口にいることが問題！</p>	<p>1. 申し訳ございません。きちんと患者さんに向き合って対応するよう指導いたします</p> <p>2. 不快な気持ちにさせてしまい申し訳ございません。誠意ある対応を心がけるように指導いたします（医事課長）</p>
<p>看護師さん間の連絡をもっとしておいてほしい（何回も同じことを聞かれたり、言ったり…）</p>	<p>看護師間の情報の共有が不十分であり、ご負担をおかけし申し訳ありません。必要な情報の把握が適切に行える様、ご本人様にお尋ねする前に共有ツールを利用し理解につなげられる様、指導してまいります。しかしながら、重要な事柄につきましてはダブルチェック、トリプルチェックを行う必要があり、その場合は同様の確認をさせていただき事を申し添えます（病棟師長）</p>
<p>こちらの病院は親切で安心していつも来ています。が…先週と今日、尿検査のコップを渡す場所の窓が全開している。普通、他の場所（病院）は顔が見えない様にすりガラスがあるが。血尿を出し、若い男の人に渡し「ギャッ！大丈夫ですよ」と言われた。顔を見られた私ははずかしい。日本はプライベートはないのですか？</p>	<p>配慮が足りず申し訳ありませんでした。尿検査のコップの置き場所ですが、高齢者が多く置きやすくするため、また、質問しやすくするためオープンにしておりました。今回扉をつける事にしましたが、扉の開け閉めは高齢の方には扉がかたく難しいので、半分開け、その上でお顔は見えないように工夫いたしております。よろしくご了承下さい（臨床検査部課長）</p>
<p>病院の1Fのカフェが出来てから何度も利用しています。ずっと感じていましたが、やっぱり意見させてもらった方がいいと思いましたので書かせていただきました。店員さんのことです。カウンターにいないことがわりとあります。見ていると、お客さんがレジに行って「すみません」と何度か声をかけても出て来られず、ベルを鳴らしてやっと奥から出てきます。（それはたいていおかつば頭の女性の店員さんです）またその方は、カウンターにいても、他の店員さんと大きな声でおしゃべりをしていることがあります。私の利用するのがお客さんが少ない時間帯なのでそういう態度なのかもしれませんが、接客業としてその対応はどうかと思います。その辺り指導はされているのでしょうか？また暇な時間があれば、カウンターに突っ立っているのではなく、机をふくとか、何かすることがあると思います。普通店員さんならどこでもしています。お客さんが少ない時は特に目につきます。ずっと同じ態度なので上司の方はご存知ないのかもしれませんが。気持ちよく利用したいので投書させていただきました。改善を期待します。</p>	<p>いつもカフェテラスオリーブをご利用いただき、ありがとうございます。従業員の勤務態度につきまして、ご不快な思いお掛けいたしましたこととお詫びいたします。ご指摘を受けて、運営会社へ飲食店としての基本的行動の励行と従業員教育の強化を指導いたしました。患者さんやご面会の方々気持ちよくお過ごしいただける空間づくりに努めてまいります（総務課長）</p>

<p>看護師の対応は満足も不満もあります。人によります</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。どのような点でそう感じられたか詳細がわからなかったため、具体的な解決策まで導き出すことはできていません。しかし患者さんに対して不快な思いをさせてしまったことは真摯に受け止めなければならないと痛感しています。このご意見をもとにミーティングで日ごろの自分達のケアに対する姿勢の振り返りをしました。私達の仕事は、患者さんを癒し健康回復への手助けをすることです。看護師という専門職として誠実に患者さんに向き合うこと、一人一人の行動が組織全体の評価につながるということを全員が意識して責任ある行動をしていきたいと思っております。また師長の役割として、患者さんのお部屋を定期的にラウンドし、患者さんの色々な声を拾いあげ速やかに対応できるように努力いたします（当該病棟師長）</p>
<p>同室の方がナースコールを鳴らしているのに、看護師さんが来られない時が何度かありました。お忙しいと思いますが、こちらとして気がめいるので、なるべく来てあげてください。ベッドの操作ひとつでさえ普段やらないことや、状態によってはできないこと、なので助けが必要です</p>	<p>気を遣わせてしまい申し訳ありませんでした。ナースコールには迅速に対応できるよう再度徹底いたします（病棟師長）</p>
<p>3. 接遇について</p>	
<p>入院中一つだけ残念だったのは、受付や会計の事務方の一部のスタッフで、とても横柄で不愛想な方がいらっしゃる事です。他の患者さまへの対応を見ているだけでも不愉快でした</p>	<p>不愉快な気持ちにさせてしまい申し訳ございません。患者さんの気持ちに寄り添った対応ができるように指導を徹底致します（医事課長）</p>
<p>いろいろお世話になりありがとうございました。我がままな部分が多くご迷惑をおかけしました。介助についての質問、実演についてご指導いただきありがとうございました。時折の言葉がけに親しみを感ぜられる部分と、丁寧な言葉がけの必要性との差を感じる時はありました</p>	<p>ご指摘をいただいたことは、患者さん、ご家族の方への対応でとても大切なことだと考えます。スタッフ一人一人がその方への対応に求められていることを理解しながら、関わらせていただける様に指導して参ります（病棟師長）</p>
<p>4. 食事について</p>	
<p>食事ですが、あたたかいものももっとほしかった。味付けに不満がありました</p>	<p>季節により主菜を冷蔵にする場合があります。また、当院では適温配膳車を使用し、温蔵は60-65℃、冷蔵は5℃の設定にしておりますので、家庭でお召し上がりになるような熱々の食事にはならないかもしれませんが。設定温度を熱くしすぎるとやけどの心配もありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。患者さんに美味しかったと思っていただけるようなお食事の提供に努めます（栄養管理室）</p>
<p>5. 診療・診療システムについて</p>	
<p>尿検査の結果が出て、それを見ながら悪い所の説明があり、帰りに「ハイ」と結果の紙を渡されたのみでした。欧米のドクターは検査名と結果の数字の説明や、患者が分からなければ分かるまで検査名がどういう意味か等、皆に丁寧に説明する。日本のドクターは「調べた検査名称、そのような難しい事は患者は誰も何も知らないから説明しなくてよい」という感じだ。先進国の医療を途上国の日本に、欧米のドクターと同じ様に説明していただきたいと言うことは無理なのではないでしょうか？本当に遅れてますね</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。医師が患者さんに検査結果や病状などを説明するのは当然のことですし、おわかりいただけるまで説明させていただくのが原則です。ただ、外来では患者さんをできるだけお待たせしないことも重要だと考えていますので、説明が欧米での経験よりも簡単であると感じられたのかも知れません。説明がわかりにくい、あるいは説明が不十分だと感じられましたら、どうか遠慮なくお申し出下さい（医務部長）</p>
<p>入院中の経過がよくわからなかった</p>	<p>ご意見を頂戴し、ありがとうございます。ご入院中、主治医からの説明を受けていただいたかと存じますが、説明がわかりにくい、あるいは説明が不十分だと感じられましたら、遠慮なく主治医、あるいは看護師など他のスタッフにお申し出下さい（医務部長）</p>

<p>6. 看護ケアについて</p> <p>他病院に入院したときは、毎日点滴まわりの消毒、包帯をかえたりしてくれました。入浴も点滴ありでも2日に1回は大丈夫で、シーツも換えてくれたので、少し長期入院患者には少し不潔かなと感じました</p>	<p>不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。入浴や清拭は医師の指示に応じて援助しています。シーツ交換は週1回定期的に行っています。汚染した時には実施しますのでお知らせ下さい。また点滴スタンドなどの清掃も毎日実施するように徹底してまいります。ご意見ありがとうございました（病棟師長）</p>
<p>7. 病室・外来の環境（清掃以外）について</p> <p>小児病棟だったので泣き声はお互い様で全く気になりませんでしたが、付き添いご家族の方々が少し気になりました。スペースを圧迫されてロッカーが全開できない、TVの音が大きいなど。徹底するのはとても難しいと思いますが、トラブルにならないことを願います</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。4人部屋はそれぞれの方の生活の場であり、お互いがゆずり合って過ごしていただかなければなりません。お困りのことがあれば看護師にお知らせ下さい。また、個室もありますのでご相談下さい（3階東病棟師長）</p>
<p>室温が低くて寒く感じました。外気温が低かったせいだとも思いますが、もう少し細かくコントロールしてほしい</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。適宜、室温にも注意し、声かけするようにしていきます。個室であればご希望に応じて空調を調節いたします。同室者がおられる場合は他患者さんの状態を考慮し、調節させていただきます（病棟師長）</p>
<p>部屋でエアコン調整ができなく不便。ベッドとの位置関係でTVがとても見にくい。トイレの開閉の仕方がなんかやりにくい</p>	<p>不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。エアコン、トイレの病院設備に関しまして、早急な対応が難しいのが現状です。そのような状況でも、エアコンの調整についてはその都度細やかに対応させていただきます。テレビの見にくさに対しては、患者さんが安楽な体勢でテレビ鑑賞ができるようにレイアウトの調整を行います。また、トイレのドア問題については、患者さんと相談しながら、暖簾や仕切りなどで対応させていただきたいと思っております。長期検討事項になるかもしれませんが、全面的なトイレのドアの改修も検討させていただきます（5階東病棟師長）</p>
<p>8. その他</p>	
<p>看護師・助産師の方々には本当に助けられ、支えとなり感謝しております。手術の翌日に事務の方が制度や手続きの話をして下さいましたが、薬の影響(?)で頭がボーッとしており、頭に入りませんでした。3日目や4日目あたりですと良かったかな、と思います。次もまた機会があればJBHを選びたいです！</p>	<p>申し訳ありませんでした。適切な時間を考慮し、本人かご家族がいらっしゃる時に伺います。もし、質問などわからない事がありましたらスタッフにお声かけ下さい。何度でもご説明に伺います（医事課長）</p>
<p>食事時間がもう少し長くてもいいのかな（私がゆっくり過ぎるのかな）</p>	<p>急がせてしまい申し訳ありません。下膳はいつでも出来ますので、ご自身のペースで食べていただいて問題ありません（病棟師長）</p>