

# みなさまの声 意見箱 まとめ

2020年7月回収分 21通

ご意見	回答
<p><b>1. 病院の建物設備について</b></p>	
<p>雨が降るとリハビリ室の前の外の廊下に雨が落ちてきて、床が半分以上濡れている。ひどいときは全部濡れている。すべりやすく危ないので、雨が入らないようにひさしを作るなど、対策をしてほしい。すべてケガをしてからだと遅すぎる</p>	<p>ご意見ありがとうございました。。ひさしにつきましては遮光の観点より工事が難しく、今回はご指摘の箇所の床に「滑り止めシート」の敷設工事を行うことにいたしました。9月中に完成する予定です。今後とも安全対策に努力いたします（総務課長）</p>
<p>下のカフェを待合室に移して欲しい。 待合室の冷房がきつい。外に出られる空間が欲しい</p>	<p>ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症が終息いたしましたら検討して参りたいと思います（事務部長）</p>
<p><b>2. 病棟・外来他の備品について</b></p>	
<p>ペーパータオルを清掃の際に補充して欲しかった。2回も切れてナースコールで補充をお願いした</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございませんでした。環境整備にも注意するよう徹底致します（病棟師長）</p>
<p><b>3. 対応について</b></p>	
<p>予約なしで9時前に来院。待つこと2時間以上。まあこれは仕方ないにしても、担当医は顔を見ることもなくただPCに打ち込むだけ。身体を診ずに治療が可能なのだろうか？私は最近とみに西洋医学に疑問を感じているが、昔の医者にはPCがなかった分もっと直接患者に向き合ってくれた。職員の人は皆親切だが、当の医者がこれでは残念である</p>	<p>ご意見ありがとうございます。長時間の待ち時間の後、さらに診察室で不快な気持ちになられた事、誠に申し訳ございません。電子カルテ導入後、同様のご指摘をしばしば頂戴します。診察時に患者さんが不快な思いをされないことがないように、外来担当医に再度自覚を促してまいります（医務部長）</p>
<p>看護師の方々について対応の幅が大きすぎ</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。年齢・経験により対応に差が出ないようにマニュアルを作成し、看護師の技術など統一した対応が出来るように指導してまいります（当該病棟師長）</p>
<p>ホームページには最新の情報を載せてほしい。前回受診した際、「コロナの関係で電話でも処方箋が出せる」とのことで、次の予約を取らずにいた。緊急事態宣言が解除されたため、「電話の処方箋はもうやっていないかも…」と思ったが、ホームページを見たところ案内がまだ載っており、終了したとの表記もなかった。「まだやってるんだ」と安心したが、いざ電話をすると「電話での処方は終了している」と言われ慌てて予約をしたが、別の予定をキャンセルせざるを得なくなってしまった。ホームページをちゃんと更新し、終了した旨記載してくれたら良かったのに…。残念です</p>	<p>通常診察は対面診療が基本ですが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため電話再診が臨時的に出来るようになりました。慢性疾患で定期的に薬をもらっている方が対象です。今回のご意見でホームページの内容と電話での対応が違ってとのことで、ご迷惑をおかけし申し訳ありません。更新のタイミングなど、伝達に不備があったためであり、これからは周知徹底いたします。現在、電話での処方を希望された場合、診療科によって対面診療をおすすめしますが、まず主治医とご相談ください（医事課長）</p>
<p><b>4. 接遇について</b></p>	
<p>看護師の方以外は大部屋でもカーテンを開ける前に近くにある壁をノックしたり、名前を呼んで返事があるまでカーテンを開けなかったりと、とても丁寧なのに対し、看護師の方は何も言わずにカーテンを突然開けてくる。とても驚くので、大部屋といえどもプライバシーは守ってほしい。対応の仕方が雑だ。名前を言ってから開ける方もいるが、呼んですぐ開ける。忙しいのはわかるがこっちの事を考えていなさすぎる</p>	<p>大変失礼な対応をしてしまい申し訳ありません。今回の事例につきましては病棟ミーティングで、プライバシーが守れるよう行動するよう振り返りました。その評価を次回ミーティングでも行い、継続して意識できるようにしていきます（当該病棟師長）</p>

<h2>5. 食事について</h2>	
<p>朝食、パンから白ごはんになったけど、おかずが無い</p>	<p>朝食につきましてはご希望に沿うのが難しい部分もあります。しかしご満足いただけるよう献立作りに努めたいと思います（栄養管理室）</p>
<p>こちらの病院は白米、汁物、和のたきもの、酢の物がおいしいです。お肉のパサパサと魚の臭みがなければ食べやすいと思います。お肉はパサパサか固く、魚はふたを開けた瞬間においで食べたくなる。他の病院でも魚の臭みはありましたが、大根おろしに醤油をかけた物を添えたり、生姜味にした物を添えたりと、臭みを気にしなくても食べられるような工夫がされていました。こちらの病院も食べやすい工夫をしてほしいです</p>	<p>美味しく召し上がっていただけるよう、調理師とも相談し工夫いたします（栄養管理室）</p>
<h2>6. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h2>	
<p>換気扇や空調などうるさくて寝られなかったので、もう少し環境を整えてほしいと思いました</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。部屋によっては換気扇などの音が少し気になる場合がございます。気になる事がおありの時はお気軽にお声をかけて頂くようお願い致します（当該病棟師長）</p>
<p>部屋の温度・湿度が少し寝苦しかった（あつかった）。ふとんが重かったなので、夏用の軽い掛けふとんがあると良かった</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。気になる事がありましたらお気軽にお声をかけて頂くようお願い致します。都度対応させていただきます（病棟師長）</p>
<h2>7. その他</h2>	
<p>牧師室からの訪問があれば嬉しかったと思います</p>	<p>チャプレンの訪問は、入院時の質問票（チャプレンの訪問について何う項目があります）に従っており、「無」とされた場合は訪問を控えさせて頂いております。ご家族様が質問票をご記入された場合など、ご本人様のお気持ちと一致しない場合もありますので、もしチャプレンが訪問させて頂いてもよいようでしたら、いつでも病棟スタッフにお気軽にお伝え下さい（牧師室）</p>