

みなさまの声 意見箱 まとめ

2021年3月回収分 28通

ご意見	回答
<p>1. 清掃について</p>	
<p>天井に染みがあったり、ベッドの下にホコリがたまってたりしたのが気になりました</p>	<p>不快な思いをさせて申し訳ございません。清掃が行き届くよう徹底してまいります（病棟師長）</p>
<p>2. 接遇について</p>	
<p>高齢者に対して幼児（こども）言葉で対応するのは不快。あきらかな上から目線</p>	<p>スタッフの高圧的な言動で不快な思いをさせましたこと、本当に申し訳ありませんでした。今回のご指摘を踏まえ、「医療職としての接遇」についてスタッフで話し合い、正しい言葉遣いを意識し、看護職としての自覚と責任をもって丁寧に対応して参ります（当該病棟師長）</p>
<p>看護師は親切丁寧でしたが、一人だけ上から目線、高圧的でいやでした</p>	
<p>3. 食事について</p>	
<p>丁寧に対応して頂き大変満足しています。食事も食べやすい物・量でした。ただ、そうめんは固まっていて食べにくかったです</p>	<p>めん類は最後に作業をしておりますが、茹で時間などが統一できていなかったことも考えられるため、同じようにできるよう指導いたします（栄養管理室）</p>
<p>予算でしかたないとは思いますが、同じ食材でも調理師によって全く違う味があったのは残念</p>	<p>調理師により違いが出ないように、調味料、時間などを統一しております。しかし今回のご意見から、同じ献立で調味料の量の違いのあることも判明いたしましたので、統一を徹底して参ります（栄養管理室）</p>
<p>4. 診療・診療システムについて</p>	
<p>何が原因でこのような状態になったのかを医師に言ってほしかった</p>	<p>この度は当院医師による病状説明が不十分と感じられたことに対して、深く反省しております。医師が患者さんに検査結果や病状などを説明し、患者さんに十分理解して頂くことは非常に重要なことと考えております。そのためご理解いただけるまで説明させていただくのが原則です。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。また医務部全体に病状に関して十分に理解して頂くような説明を心掛けるように指導いたします（医務部長）</p>
<p>受け付けをすませて血液検査No. 13の前に人が集合することになるが、その、待ちの順番があいまいです。カルテを下でもらう時に、血液検査の順番の番号札を出してもらったら、スムーズなのに！ケンカにならなくて良いと思います</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。採血時は他の検査との兼ね合いや採血時間の指定など、さまざまなパターンがございます。1階の受付にてその内容を把握して振り分けを行うと、受付が混乱してしまうため、採血時に確認を行っております。ご理解、ご協力をお願い申し上げます。不明点がございましたら、採血時スタッフにお声かけ下さい（臨床検査技師長）</p>
<p>5. 案内・表示について</p>	
<p>アメニティセットについて。入院患者本人（私）に対しての説明が無かった。いわば“緊急事態”での入院であったため、付添（入院時の）私の連れ合いへの説明（サイン）であったのでしょうが、とはいえ、本人への説明も必要であったと思います（私から説明を求める事が必要でしたが、当時者は病気の事で頭がいっぱい）</p>	<p>アメニティにつきまして、原則的に入院時に説明をしております。患者さんご本人またはご家族の方へ説明する場合があります。緊急の場合には病棟で説明をさせていただいております。今回は当日入院であるため、病棟でご家族へ説明させていただいたかと思いますが、対応が至らなかった点をお詫びいたします（医事課長、当該病棟師長）</p>

<p>6. 看護ケアについて</p>	
<p>点滴を抜くとき、看護師さんがアルコール綿を床に向けてギュッと絞っていました。点滴のルート内の空気を抜くとき、薬液が床にポタポタと落として、そのまま立ち去られた</p>	<p>今回のスタッフの行動は、看護技術の基本手順、医療安全や感染対策、倫理面において原理原則からはずれた行動です。今回のご指摘を踏まえ、基本に立ち返り丁寧に対応して参ります（当該病棟師長）</p>
<p>7. 病室・外来の環境（清掃以外）について</p>	
<p>窓際のベッドを選んだが窓まで遠かった（景色を楽しめなかった）。逆に、ベッドと棚が遠く、靴をはいてベッドを回らないといけないので不便だった。（反面、広くて良かったです）</p>	<p>ご入院中の患者さんが少しでも快適な環境で過ごせるよう環境を整備することは、看護師の業務の中でとても重要なことです。治療状況による制限はあるものの、出来るだけ患者さんのご希望に添える環境の提供に努めて参ります（当該病棟師長）</p>
<p>8. その他</p>	
<p>水やお湯を自由に飲めるところがほしかった。あと、割り箸もつけてもらえると嬉しいです</p>	<p>コロナウイルスの流行や感染の面から、ウォーターサーバーなどの設置は見合わせております。割り箸につきましても患者さんご自身でご用意していただいております。なお、有料のアメニティには割り箸等も含まれておりますので、よろしければご利用下さい。ご不便をおかけしますがご理解のほどお願い申し上げます（病棟師長）</p>
<p>入院中少し気になりましたのは、お茶を入れたり、食事を運んでくださる女性スタッフの方で、声が大きく話し好きの方がおられ、本当に体調が悪く辛い時、休んでいる時に大きな話し声、長話に悩まされました。病院内ということでもう少しご配慮頂けると助かります</p>	<p>治療中の苦しい時に本当に申し訳ありませんでした。患者さんの状態に合わせた声かけや廊下での私語など、接遇について病棟で話し合い、各自意識して対応できるように指導いたします（病棟師長）</p>