

みなさまの声 意見箱 まとめ

2021年8月回収分 24通

ご 意 見	回 答
<p>1. 病院の建物設備について</p>	
<p>ずっといろいろ病院をまわっていますが、いまだに受付のパーティションがアクリル板ではなくビニールって、おかしいです。アクリル板が手に入らない時のピークは終わっているのに。しかも病院でまだビニールとは。めずらしい。早くアクリル板にしてほしいです</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。外来受付のビニール製のパーティションは飛沫感染予防のために導入したもので、1日1回消毒し、清潔に保っております。感染対策の面からはアクリル板と同じ機能ですのでご安心下さい。引き続き患者さんの安全を守るべく取り組んで参ります。感染対策でご不安な点があればぜひお知らせ下さい（感染防止対策室）</p>
<p>2. 病棟・外来他の備品について</p>	
<p>布団が重かったです。枕も使いにくい枕でした</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。布団、枕は院内で種類しか用意がありませんので、合わない場合はご持参いただくこととなります。ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします（病棟師長）</p>
<p>今回の入院で、ベッドの関係ではないかと思うのですが、腰が少し痛くなりました。1日だけの入院なので明確にそれが原因と言い切れませんが、やわらか過ぎるベッドの時に腰痛になることがあります</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。当院では、褥瘡予防のため予防マットを全てのベッドに使用しております。何とぞご理解賜りますようお願い申し上げます（病棟師長）</p>
<p>3. 清掃について</p>	
<p>トイレの壁にたくさんの虫が掃除途中の様な状態がついていた。また、お茶やナプキンの購入を病室に入った時に教えて頂けたら良かったなと思いました。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。掃除が行き届くように徹底して参ります。また、日用品の購入については入院時のオリエンテーションでのご案内を徹底するように指導して参ります（当該病棟師長）</p>
<p>4. 対応について</p>	
<p>ある看護師さんの言動に不信感をいただいた出来事があった。ささいな事でも出来る約束だけしてほしい。忙しい中で大変なのは十分わかっているつもりですが、小さな事を大切にしてほしいです。信頼関係ってそんな所から結べると思っています</p>	<p>スタッフの対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今回のご指摘を踏まえ、「医療者としての接遇」についてスタッフで話し合い、安心して入院生活を送っていただけるよう自覚と責任感を持って丁寧に対応して参ります（当該病棟師長）</p>
<p>退院時まで支払い額が全く不明で、だいたい1日これ位ですよ等の説明が欲しかった。カードで支払い可も早期に教えて欲しい</p>	<p>この度は入院費等の説明について十分にできておらず、大変申し訳ございません。通常、ご入院時にお渡しする「入院のしおり」にてご説明し、また入院当日から翌日くらいまでに、病棟クラークが説明に伺っております。今後、説明責任を十分に果たせるようスタッフ一同努めて参ります（病棟師長）</p>
<p>5. 接遇について</p>	
<p>子供の付き添いで入院。みなさんに優しく対応してもらいありがとうございました。元気に退院させていただきます。一つ、年配の雑務のお仕事をされている人に問いかけましたが、笑顔もなく、何か上から言葉を、返事をもらった印象を受け、とても嫌な気分になりました。せっかく良くしてもらったのに。残念です</p>	<p>スタッフの高圧的な言動で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今回のご指摘を受け、改めてスタッフへの接遇面での指導を徹底し、改善に努めて参ります（当該病棟師長）</p>

<h2>6. 待ち時間について</h2>	
<p>外来受診の待ち時間がかなり長かったのが苦痛でした。受診して入院できたのが5時間後です。飲まず食わずでしんどかった</p>	<p>緊急受診、紹介受診時は、症状を判断のうえ発熱外来や専門外来での診察となります。また検査を受けて頂いたうえでの入院決定となり、時間を要することも多くなります。この度は入院までの予定や飲食に関する説明が丁寧に行えず、ご迷惑をおかけいたしました。病状および不安の内容に応じた説明と支援に努めるよう、再度取り組んで参ります（外来師長）</p>
<h2>7. 食事について</h2>	
<p>食事メニューの説明書が欲しかった</p>	<p>病室のテレビでメニューが見られるよう検討中です。当面、病棟内に貼り出ししておりますメニューを参考にさせていただきますよう、ご協力をお願いいたします（栄養管理室）</p>
<p>食事の内容を持ってきた時に教えて欲しかった。お茶と思ったらスープだったり、おかゆの上にかけるのかと思ったらデザートだったり</p>	<p>多くの入院患者さんの配膳時にご希望のように説明するのは難しい状況ではありますが、配慮できるよう心掛けます。不自由をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます（当該病棟師長）</p>
<h2>8. 診療・診療システムについて</h2>	
<p>初日からの3日間、病状で仕方ないですが、陰圧室に入れられ3晩音がすごく一睡もできず、血圧は160と上がり、辛い日々でした。患者の安らげる部屋に治して欲しい。コロナの時期、転院は難しく、緊急で早い処理を願っていた。専門医のいないところに10日間も不安をかかえた</p>	<p>療養環境において不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。陰圧室は音がありますが、治療上必要な部屋となります。また主治医は専門医に相談の上、治療しております。何とぞご理解賜りますようお願い申し上げます（当該病棟師長）</p>
<h2>9. 案内・表示について</h2>	
<p>入院案内の内容と現状の対応が違っていたので、とまどった（3階東病棟の洗濯機の案内）</p>	<p>入院案内の内容と現状に違いがあり、混乱をさせてしまい大変申し訳ありませんでした。院内の設営、設備などに変更があり、病院全体の入院案内に反映されておらず申し訳ありませんでした。病棟内の設備等については、病棟独自の入院案内や入院時のオリエンテーションで詳しく説明させていただきます。ご不明な点がございましたら病棟スタッフへお尋ね下さい（当該病棟師長）</p>
<h2>10. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h2>	
<p>ゴキブリが出たり、小さい虫の大量発生など虫運は悪かったようです。またシャワールームの壁に、使う前から髪の毛がついていたり、黒い点々（ゴキブリのフン？）が複数落ちていたのが気になりました</p>	<p>不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。清掃が行き届くように衛生管理を徹底して参ります（病棟師長）</p>
<h2>11. その他</h2>	
<p>午前中、廊下での対話、やかましい時がある！ トイレ、使用した後も延々に電気がついていて。そのために電気がついていても、次の人が入室してしまう。退出後早く電気消したら？</p>	<p>療養中にスタッフの会話により不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。廊下での会話は、内容や音量を適切にするよう教育を徹底いたします。またトイレの照明の点灯は自動センサーで管理されているため、消灯などの時間調整は難しいですが、快適なトイレ環境を提供できるよう今後も努めて参ります（当該病棟師長）</p>

<p>8/5に外来を受診し、夕方に会計のところまで待っていると、テレビで見るコロナ病棟で働く看護師さんの姿をされて前を黙々と通って行かれました。非常に怖い思いをいたしましたし、せっかく入口で体温などを測られているのに残念に思いました</p>	<p>今回ご指摘をいただいた事例は、おそらく発熱外来に入るさい防護着を着用したスタッフが、入室前に何かを思い出しその装備のまま通ってしまったと思われます。発熱外来のスタッフが患者さんの対応後に病院内を通ることは決してありませんが、不安にさせる行動に至ったことはお詫びいたします。スタッフへも指導して参ります（外来師長）</p>
<p>妊娠後期レントゲン撮影の際、プロテクターを着用せず撮影しようとした</p>	<p>説明等の配慮が足りず不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後もスタッフに指導を徹底して参ります（放射線室）</p>
<p>処方されている薬がどのような薬なのか説明して欲しかった</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。処方された医薬品について知りたい情報、不安な点など様々な思いがあったと推察いたしました。我々薬剤師は処方された医薬品について訪問により情報提供を行っております。ただ今回は業務の流れ上、退院間近の説明となってしまいました。今後、薬剤師とすぐにコンタクトを取りたい場合は、病棟看護師にお伝えいただけましたら訪問いたします。よろしくご協力のほどお願いいたします（薬剤部）</p>