

みなさまの声 意見箱 まとめ

2021年11月回収分 25通

ご意見	回答
<p>1. 清掃について</p>	
<p>エアコンなど天井部分設備のほこりがひどいと思った。コインランドリー（3F）を使ったら、黒いゴミが大量に付着して汚れた。（ちなみに5Fのコインランドリー使用時は普通にきれいに洗濯できた）</p>	<p>療養環境における衛生面で大変ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。エアコンの天井部分は業者により清掃をいたしました。コインランドリーの清掃も行い、使用後に確認いたしました。今後も継続して清掃を徹底して参ります（当該病棟師長）</p>
<p>2. 対応について</p>	
<p>毎日忙しい中ありがとうございます。一つ気になることがあります。午後に病院に来た時、玄関で座っておられるある女性の看護師さんの対応です。何度か来たことがあるのですが、いつもウトウトされている様子。こちらから声を掛けると不機嫌そうに高圧的な接し方をされます。他の方は忙しい中も気持ち良く接していただけるので残念に思います</p>	<p>この度はご指摘をいただきありがとうございました。また、不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。当該看護師へは、今回の内容を振り返り職業人として求められること、看護師として求められることを考えるよう指導いたしました。病院の理念である「全人医療」を念頭に、患者さんおよびご家族へ真摯に対応できるよう成長を支援する所存です（当該部署師長）</p>
<p>エコーの検診を受けました。看護師さんの声の高さと対応に少々不快感を持ち残念でした。ひとりの患者、ひとりの命、その時を多忙さの中にも向き合う姿勢が求められるのではないのでしょうか？</p>	<p>不快な思いをされたようで大変申し訳ありません。いただいたご意見を真摯に受け止めて部署内で情報を共有し、改善に努めて参ります（臨床検査室課長）</p>
<p>看護師さんの対応について、プライドの高いのはありがたいけど、一方的に話し、こちらの発言を聞いていないことがあった（ひとりだけですが）。また、看護師さんの声が大きすぎる。大部屋なので少し控えて欲しい（ボソボソしゃべって聞こえない看護師もいたが…。大勢なので仕方ありませんが）。雑な看護師さんもいた。おなかを広げたままで行った</p>	<p>看護ケアにあたるスタッフは常にプライバシーの保護と患者さんの気持ちを考え、尊重の立場をもって対応にあたって参ります（当該病棟師長）</p>
<p>薬剤師さんはピントが合わなかった。対応が遅かった</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後コミュニケーションをしっかりと、理解して行動に移していきます（薬剤部）</p>
<p>相談員さんとは一言しゃべっただけ。後日話があるかと思っていた</p>	<p>説明不足で大変申し訳ありませんでした。基本的に、退院後の生活に問題がある場合に相談員が介入させていただきます。相談事やご不安がある時は、看護師までお声かけ下さい。対応させていただきます（病棟師長）</p>
<p>コロナ禍であるが患者と家族別々に話して、一方に話したと主張。お金の話が中心なので別室で揃って話をすべき。その後個別に対応するなど、方法があったのでは</p>	<p>コロナ禍の中なので状況に応じて説明させていただいておりますが、患者さんの状態によりご家族だけにご説明する場合があります。コロナ禍での感染状況をみての対応になりますので、ご理解をお願いします（医事課長）</p>
<p>受付で、聞き取りにくかったとき、顔をしかめていやそうな顔で対応。 Q：「大腸の内視鏡検査のことで聞きたいのですが」 A：「消化器内科を受けてください」 その手続き等については説明なし。イヤな顔をされたので他の人に代わるまで待った。研修中の人の対応を見習ってほしい</p>	<p>不快な思いをさせる事になり申し訳ございません。丁寧な対応を心掛けるよう再度指導していきます（医事課長）</p>

<h3>3. 接遇について</h3>	
<ul style="list-style-type: none"> こちらから大きな声で挨拶を何度もしても返事をしてもらえず、いやな気持ちでした カード払いを言うと、いつもすごくいやな顔や態度をされる 	<p>マスク着用時でもご挨拶が伝わるよう心掛けます。また、カード払いでも現金払いでも区別なく対応しておりますが、今回不快な思いをされましたこととお詫び申し上げます（医事課長）</p>
<h3>4. 食事について</h3>	
<p>食事の見た目のジミな感じはもう少し改善できないものでしょうか？</p>	<p>色合いや盛り付けなどを考慮した献立作成に努めてまいります（栄養管理室）</p>
<p>味の濃さがばらばらだった。ご飯がこわい</p>	<p>食事を楽しみにしていただけるよう、調理の指導を行い、安心してお届けできるようにいたします（栄養管理室）</p>
<p>もう少し子供向けのごはんを充実させてほしいです</p>	<p>食事内容については食事バランスも考慮しており、希望されるようなメニューばかりにすることは難しいですが、お子様向けに考慮し、ゼリーや果物など食べやすいものを取り入れるようにいたします（栄養管理室）</p>
<h3>5. 診療・診療システムについて</h3>	
<p>リハビリ外来で来院しているが、きちんと5ヶ月やって下さい</p>	<p>御意見ありがとうございます。リハビリの期限の事かと推測致しますが、リハビリの終了は症状の改善などを考慮し、担当医師の判断のもとで決められるものであり、期限最大まで実施するものではありません。何卒、ご理解とご協力の程よろしくお願い致します（リハビリテーション室長）</p>
<p>採血の受付についてです。シャッターが開く前から待っています。ファイル置き場がないため、持ったままでバラバラで患者たちは座ります。人が多い時は誰が1番に来られて、2、3..順番が不明になります。採血受付の前にファイルを置く台が置いてあるとありがたいですが、と思います。よろしく願いいたします</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。当院での採血時間は8：30からとなっております。職員が1名早く出勤していますが、準備に専念しているため採血の対応ができません。そのため、今回のご意見を受けて、受付前にかごを設置し対応させていただきます。そちらにファイルを入れていただき、時間になるまでお待ちいただきますようお願い申し上げます。（採血の準備ができ次第順番にお呼びいたします）（臨床検査室課長）</p>
<h3>6. 看護ケアについて</h3>	
<p>のどの吸引は無理やりで傷が痛かった</p>	<p>苦痛な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。術後合併症予防のため吸引にて排痰ケアを行うことがあります。痛みや不快感を伴うケアですが、必要最低限でケアを行い苦痛を最小限に抑えるよう努めて参ります（病棟師長）</p>
<h3>7. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h3>	
<p>フリーWiFiがつながりにくい環境でした。ホテル並みにしてもらえるといいかも</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。院内フリーWifiの電波強度は、医療機器への影響等も考慮して平均-40dBmで設計しております。一般的な電波環境としては問題ないレベルと認識しておりますが、電波の性質上、お使いの機器や環境のバックグラウンドノイズ、ネットワーク上のクライアント数、必要とするデータレート、そして使用されるアプリケーションなどの様々な要因によって、一時的につながりにくい状況となることもございます。今後とも、アクセスポイントの監視等も行い快適にご利用いただける様に努めて参ります。ご理解の程よろしくお願い申し上げます（情報管理課長）</p>

窓からの杉木立はいいのですが、枯れ枝が多く取り除いたらより良いと思います	このたびご指摘いただいた杉木立の枯れ枝剪定は定期的に行っております。今後とも入院環境の整備に努めて参ります（当該病棟師長）
8. その他	
牧師室の方がしんどい中頻繁に来られたので、次回以降の入院では訪問を控えていただきたいです	配慮が足りず、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。牧師室からの訪室が不要な場合、直接お伝えいただきにくいようでしたら、病棟スタッフにお伝え下さいますようお願いいたします（牧師室）
食事の時、あたたかいお茶がほしかった	感染上の観点から配茶は廃止いたしました。現在は、ご自身で準備していただくか、アメニティに申し込んでいただくことになっています。電子レンジで温めることは可能ですので、スタッフにお声かけ下さい（病棟師長）
シャワー時に点滴の針の部分をカバーするために巻くラップをとめるテープは医療用のものでしょうか？毎回はがした後がかゆくて刺激的でした	ご入浴の際に、点滴刺入部を保護する方法は院内で統一して行っておりますが、皮膚刺激に対する反応は個人差が大きいとため、入浴後、点滴刺入部およびその周辺の皮膚状態を観察する必要があります。今回はその際の配慮が不十分であり申し訳ありませんでした。今回を機に固定用テープの種類を増やすなど検討いたします。ご意見ありがとうございました（病棟師長）
9月ごろの話ですが、病院脇のハイキング道の入口で病院スタッフの方が3人ほどタバコを吸われていました（お昼すぎ）。山に入るにはその道しかないためとても不快でした。声をかければ道をあけてもらえたとは思いますが、煙の中を歩くのはイヤなので、その日はあきらめました。もうすでに改善済みなら良いのですが、山火事の危険もあるのに、「ありえない」と思ったのでお手紙を書かせていただきました	今回ご指摘いただいた内容は医療機関として誠にお恥ずかしいことであり、禁煙指導が不十分であったこと、また職員個々人のモラル欠如に起因していることと猛省をしております。法人全体の連絡会議を開催し、医療団の「禁煙に関する基本理念」を再度徹底いたしました。今後、同じご指摘をいただきませぬよう、基本理念の原点に戻り緊張感を持って業務を遂行することを指導いたしました（事務局長）