

みなさまの声 意見箱 まとめ

2022年1月回収分 35通

ご意見	回答
<p>1. 病棟・外来の備品について</p>	
<p>この前も書きましたが、枕が高い。二通りあってもよい。枕が高くて首がいたいです</p>	<p>枕は病院の備品のため種類別の対応はできておりませんが、バスタオル等での代用や工夫は可能です。ご入用の際は遠慮なくスタッフに伝えていただきましたら、対応させていただきます（病棟師長）</p>
<p>2. 清掃について</p>	
<p>トイレ（便器）が汚れていた</p>	<p>患者さんに気持ち良くご利用いただけるように気をつけておりますが、ご利用のタイミングによっては汚れに気付けないことがあります。気になる汚れを見つけれられた際は、お近くのスタッフまでお申し出いただけますようお願いいたします（総務課長・清掃担当ダスキンマネージャー）</p>
<p>コロナ病棟であったので仕方ないかもしれないが、10日間掃除なく、床の髪の毛などが気になった</p>	<p>コロナ病棟の病室の清掃は看護師が対応させていただいております。しかしながら毎日清掃が行えていない現状があり、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は清掃用具の充実も図り、清掃を徹底して参ります（当該病棟師長）</p>
<p>3. 対応について</p>	
<p>コロナ禍ではありますが、病院の入口の方の対応がもう少しスムーズかつ丁寧であれば良いかと思えます</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。コロナ禍で病院玄関入口では院内感染防止対応をさせていただいております。入院患者さんへの面会やお荷物の受け取り等に際し、係を決めスムーズかつ丁寧に対応できるよう指導して参ります。貴重なご意見ありがとうございました（外来師長）</p>
<p>看護師の対応は、各担当の方によってバラツキがあった</p>	<p>個人の能力、経験年数により患者さんへの対応に個人差が出てしまう現状ではあります。そのことで不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、患者さんへ親身な対応が出来るよう、個々で努力していきたいと思えます。貴重なご意見を頂きありがとうございました（当該病棟師長）</p>
<p>以前、処方箋の日付の事で当院に電話したところ、受付の方の対応が非常に無礼でした</p>	<p>この度は電話での対応で不快な思いをさせてしまいましたこと申し訳ありません。処方箋をお渡しする際の説明も含め、丁寧に対応するよう努めます（医事課長）</p>
<p>4. 接遇について</p>	
<p>廊下の通路で場所をとっての立ち話はひかえて下さい。車イスで通りますので。内容も耳に入ります。コロナ禍です</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。今後このような事のないよう、状況を考え行動に注意いたします（外来師長）</p>
<p>5. 待ち時間について</p>	
<p>外来予約でも受診まで時間がかかる</p>	<p>長時間お待たせして申し訳ございませんでした。一度診察してから検査にご案内し、その後に結果説明の場合や、処置を施している場合など様々な要因でお待たせする事があります。また受診科の特性により進行が異なります。出来るだけ予約時間に診察室に入っただけのよう、更に注意を払うようにいたします。疑問に思われる時は、どうぞ気兼ねなくスタッフにお問い合わせ下さい（外来師長）</p>

<h2>6. 食事について</h2>	
<p>お医者さん、看護師さん、みなさんに丁寧に接して頂きました。どうもありがとうございました。唯一、食事の質だけが残念でした</p>	<p>ご満足いただける食事を提供できるよう努めてまいります（栄養管理室）</p>
<p>刻み食になると、何を食べているのかよく分からず…献立をあらかじめ知っていたらなあ！と思いました（詰所前に表が貼られていることに後で気づきました…）</p>	<p>2022年3月より、当院のホームページにて献立をご覧いただけるようにいたしました（「入院」のページ）。ぜひご活用下さい（栄養管理室）</p>
<p>子供の食事、おかずが少なく、私の食事を食べさせなければいけない。13才の食事としては少ない</p>	<p>13才ですと必要エネルギー量は1日に2150～2300kcal（男性2300kcal、女性2150kcal）で、常食（一般食）のエネルギー量が1900kcalとなり、不足分は主食で対応させていただいております。副食が増えますと、タンパク質、脂肪量が増えることとなります。必要タンパク質量は13才では男性60g、女性55gですが、当院では常食で70gあり、十分補えており増やすことができます。ご理解のほどお願いいたします（栄養管理室）</p>
<h2>7. 診療・診療システムについて</h2>	
<p>以前、小児科外来でワクチンを1ヶ月前から予約していたのに、病院で当日、在庫がないから受けられないと言われたことがありました。予約をしているのだから、在庫は置いておいてほしいです。困ります</p>	<p>日本脳炎ワクチン、おたふくワクチンは昨年より供給量が少なく、日本国内で不足しているため、本院小児科外来ではワクチンの納品数に応じて予約を受けております。今回、診察時に医師から「次回の診察時にワクチンの納品があれば、接種しましょう」とお勧めいただきましたが、予約日当日に納品されておらず、ご迷惑をおかけいたしました。納品見込みでの対応となることの説明が不十分であったと思われます。また、診察予約日に接種が行えない旨、事前にご連絡出来なかったことをお詫びいたします。今後はワクチン予約につきまして医師、薬剤部と連携を取り、より適切な対応に努めてまいります（外来師長）</p>
<p>ワクチンの予約を受け付けて頂いたのなら、在庫も必ず確保しておいて下さい。特に0歳代の予防接種はスケジュールが立て込んでいるので、当日病院で在庫がないと言われると、とても困ります。（乳児を病院に時間通りに連れて行くだけでも大変です。どうしても在庫が足りないのであれば、事前にせめて電話連絡してほしいです）</p>	
<p>全般的に非常にていねいな対応を頂き、満足しております。検査値などで細かな説明を頂けたら、もっと嬉しかったです</p>	<p>医師には、平日は毎日、入院患者さんのもとを訪れるよう指導しておりますが、検査結果を十分にお伝えできていなかったとのこと、お詫び申し上げます。再度徹底致します。もし今後も検査結果などの説明ができていない場合、医師からの説明を希望される旨を遠慮なく看護師にお伝え下さい。なお、病棟以外の業務（外来・検査等）のため、医師がすぐには病室へうかがえない場合もありますので、その点はどうかご承知おき下さい（医務部長）</p>
<h2>8. 案内・表示について</h2>	
<p>精算時、駐車券処理を受付で済ませるよう、受付窓口と精算機のところに掲示してほしい。駐車場まで言ってから気づいて、戻ることになる</p>	<p>ご面倒をおかけしました。精算機まわりに表示を掲出するとともに、受付時にこまめにお声掛けさせていただきます（総務課長）</p>

<h2>9. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> 入院9日目にシーツ交換はないのでしょうかと看護師様にたずねたところ、「えっ？」ということですぐ交換してくれた 同室の方がオムツを洗面所のゴミ入れに捨てられていた 	<ul style="list-style-type: none"> シーツ交換は週に1度行っております。不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした 不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。オムツの処理につきましては、患者さんの理解度に合わせ説明、ご指導させていただきます（病棟師長）
<p>Wi-Fiの電波が弱く、接続できなかつた。改善してほしい</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>
<h2>10. その他</h2>	
<p>4人部屋であったが、同室の者が夜中でも部屋で電話しているような声があったり、テレビをイヤホンなしで見る者がいる。入院時にしっかりと指導してほしい。入院案内に書いてあるのに看護師さんも知らないのか、スルーしている</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。総室におけるマナーなど、入院時に説明を徹底して参ります（病棟師長）</p>
<p>病院内のマナーを患者に指導してほしい（テレビの音、大声を出す人）。また、夜中（午前2時頃）の看護師さんたちの会話、作業の音で目がさめることが何度かあった</p>	<p>スタッフの会話や作業音により入眠・休息を妨げてしまい大変申し訳ございません。十分に配慮して参ります。また、療養環境のマナーについては、患者さん個々に合わせて入院時に再度説明し、ご協力をお願いして参ります（病棟師長）</p>