

みなさまの声 意見箱 まとめ

2022年8月回収分 30通

ご 意 見	回 答
<p>1. 病棟・外来他の備品について</p>	
<p>意見用紙を置いている所にペンがない！</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、接触感染を避けるために院内全体でペンを撤去しておりました。この度、院内の感染対策チームとともに検討し、ペンを再度設置致しました。接触感染防止のために手指消毒にご協力をお願いします。ご意見ありがとうございました (CS活動委員長)</p>
<p>ユニバーサルトイレのアルコール消毒ポンプの位置が高く、アルコールが顔にかかる（車イス使用時、便座用のアルコール）。もっと低く設置すべき</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。全館同位置に設置されておりますが、今後検討させていただきます（病棟師長）</p>
<p>2. 対応について</p>	
<p>お忙しい中だとは思いますが、どのスタッフの方も患者や家族に寄り添って話を聞いていただけるとありがたかったです。</p>	<p>患者さんやご家族に寄り添った看護を提供できるよう、あらためて指導し、改善いたします (当該病棟師長)</p>
<p>土曜日の夕方、受診依頼の為、電話したところ、男性の職員さんがけんもほろろの対応で、こちらが弱っている時にあまりにもつっけんどんで、こんな方を雇っていると病院の評判も落ちる。せっかく良い先生方がいらっしゃるのに、最低の対応！総務の方はよく人を見て雇って下さい</p>	<p>電話対応に対してご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。お電話での丁寧な対応を心掛けるよう再度指導してまいります（医事課長）</p>
<p>看護師さんの対応、良い人と差がきつく思う。ここはやさしい看護師さんと聞いてきました。耳の悪い人には大きな声で言われたらいいと思うが、誰かれなしに、病室でしゃべる時は心掛けられたら良いと思う。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。患者さんの状況をみながらその患者さんに合わせた対応をしていけるよう、スタッフに指導いたします。また、総室の場合の声の大きさなどにも留意するようにいたします（当該病棟師長）</p>
<p>アメニティを利用していると食事の際わりばしが付くが、利用していないと付かないというのが、食事の時少し気分が悪かったです。「入ってます？」と聞かれたりするので、なんか入っていないのが悪いように取れる、というのが残念でした</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。アメニティ申込者はベッドネームに記載するようにしておりますので、今後は確認をした上で配膳させていただきます（当該病棟師長）</p>
<p>3. 接遇について</p>	
<p>殆どのスタッフの方はとても親切で丁寧なご対応をしてくださり、感謝しかないのですが、1回だけ、突然病室に入ってきて、どこの誰なのか説明もないまま話しかけられて、ビックリした事がありました。結局最後まで名前も分からず、ご対応も雑で悲しかったです</p>	<p>名前も名乗らず失礼な対応をいたし申し訳ございません。あらためて指導いたします (当該病棟師長)</p>
<p>4. 待ち時間について</p>	
<p>普段の健診の際、会計が1か所しかなく、かなり時間がかかる。診察でもかなり待つので、会計はもう少しスムーズだと助かります</p>	<p>会計でお待たせし、申し訳ありませんでした。なるべく早く出来るように努力いたします (医事課長)</p>

<p>5. 食事について</p>	
<p>食事について、ごはん食に牛乳の組み合わせはキツかったです。あと、OB食の白米の量が多すぎて残してしまいました。もったいなくて、事前に伝えたら減らせる制度などがあれば嬉しいです</p>	<p>牛乳はカルシウム摂取のためお付けしております。個装のパックになっており、開封しなければ冷蔵保管していただき、食事のあとなどに飲んでいただいても良いかと思えます。また、ご飯の量は、エネルギー量の50-55%で炭水化物を取ることになっておりますので、お付けしましたが、主治医の許可があれば量の調節は可能です。ご相談いただければ対応いたします (栄養管理室)</p>
<p>6. 診療・診療システムについて</p>	
<p>発熱外来で受診しましたが、最初テントの中で待っているのがすごく辛かったです。途中、部屋に入れてもらいましたが、あれがなかったら耐えられなかったです。周りの人を見ていると、軽い発熱ぐらいで来られてる人もいたように見えたので、発熱外来の受診の仕方を分けてほしいと思いました</p>	<p>この度は十分な配慮が出来ず申し訳ございませんでした。当院では皆様に安心して外来を受診していただける様、新型コロナの流行に伴い、症状のある患者さんには発熱外来を受診して頂いております。そのため、待ち時間を短縮するために8月より発熱外来を受診される患者さんにはお電話を頂いた上で、ご来院頂く時間をご案内しております。今後はより一層患者さんの状態に配慮いたします(外来師長)</p>
<p>7. 病室・外来の環境(清掃以外)について</p>	
<p>個室のエアコン温度が自分でさわれないのがマイナスだな、と思った。これを毎日毎日、上げて、下げてと言うのが、言いづらいです</p>	<p>ご意見のとおり、現在エアコンの温度は個室でコントロールが出来ず、中央管理となっております。そのため室温調整について、こちらからこまめなお声かけができるようスタッフに指導いたします。なお、10月にエアコンの入れ替え工事を実施し、より快適に過ごしていただけるようになる予定です(当該病棟師長)</p>
<p>換気口の音が大きくて夜寝られないのが辛かったです</p>	<p>コロナ患者さんの病室としては換気が欠かせないため常に換気を行っています。睡眠の妨げとなってしまう申し訳ございませんでした。音の改善は現在困難な状況ですが、ご希望の方には耳栓を提供させていただき、少しでも睡眠をとっていただけるよう対応いたします。ご理解のほどお願いいたします(当該病棟師長)</p>
<p>8. その他</p>	
<p>看護師さんには皆様、親切にしてくださいましたが、あまりにも担当者が変わり過ぎです</p>	<p>患者さんに受け持ちナースを1名つけております。担当ナースが勤務しているときは必ず担当させていただきますが、24時間看護のため、担当ナースが不在の場合は別のナースが担当いたします。ご理解のほどよろしくお願いたします(病棟師長)</p>
<p>栄養士がなかなか来てくれなかったので、帰れなくなった</p>	<p>訪問時間が遅くなりまことに申し訳ございませんでした。こちらの確認が遅れたためご帰宅が遅くなりましたこと、お詫び申し上げます(栄養管理室)</p>
<p>シャワー室にガウンを！足の負荷0%で、片足しか使えない状況で、ケンケンしながら体をふけない</p>	<p>この度はご不便をおかけし申し訳ございません。単独でのシャワー浴が困難な場合は、遠慮なくナースコールを押してください。看護師が介助いたします。また、個々にガウンの設置は出来ないため、アメニティのバスタオルなど枚数制限なくレンタルすることが出来ますので、お声掛け下さい。今後はシャワー浴の際、ナースコールで介助することや、タオルをレンタルできることなどを説明し、不安なくお過ごしいただけるようにいたします(病棟師長)</p>