

みなさまの声 意見箱 まとめ

2023年9月回収分 26通

ご 意 見	回 答
<h2>1. 外来・病棟他の備品について</h2>	
<p>ベッドの上布団が厚すぎる。冷房効かせても汗をかく。タオルケット持ってくればよかった。高齢者には弱冷房で薄着がよい。特に夏場は布団数種類用意して患者に選択させれば喜ばれるでしょう</p>	<p>掛け布団につきましてはこれまでも色々なご意見をいただき、検討した結果、現在使用のものになりました。個人個人の嗜好もあると思いますので、その際はスタッフにご相談ください (看護部長)</p>
<h2>2. 清掃について</h2>	
<p>病室の隅の荷物台に荷物を置いた時、太陽光のもと、足元の床からほこりが舞い上がったので、テーブル、いす、物入れ等、備え付けのペーパータオルで全て拭いた。また、ベッド頭上の手元灯、スイッチコードも汚れていたため拭きました。酸素のマスク、管もおそらく汚れていたのでは。麻酔覚醒時にはすでにマスクが付けられていたので、付ける前に洗浄消毒されたかはわかりません。翌日の使用後もそのままぶら下がっている。酸素マスクを清潔に使用・保管するマニュアルはできているか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。環境整備を徹底していくとともに、手術後のマスクについては、未使用時は袋に入れるなど清潔が保てるようにいたします。また、マニュアルの見直しを行い統一を図ります(当該病棟師長)</p>
<h2>3. 対応について</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> 手術前の手順が時間に不正確 →「午前6時から点滴します」来室されたのが6時半(早起きしたのに) 「手術の30分前に手術着、紙パンツ」来室されたのが15分前。5分前には手術室へ(着替え、トイレ、貴重品保管など余裕をもって臨むつもりが)手術前パンフレットに時間明記、事前に2度も口頭でも言われていた 不明確な指示系統 →手術前2人の麻酔医師が別々に来室し、同様の説明と質問をする。 前日とは別の麻酔医師と次のことを確認。「尿管や心電系統の管をはずして自由になる前に、痛み止めの点滴を打ってもらう。このことを担当の看護師に連絡」担当看護師に伝達されず、抜管、点滴の遅延 多忙でも患者への正確な対応を。一度目に「痛み止めは点滴」を確認。二度目は「痛み止めは薬か点滴か」問う。あと点滴持って来ず「点滴のあとシャワー」という確認済みの事を問う。「メモをとる」必要。一般企業ならアウト。文句を言わない患者に甘えてはいけない 	<p>この度は、スタッフ間のコミュニケーションエラーが発生し、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。今後、システムの改善を行うとともに、チームで情報共有の徹底に努めて参ります(当該病棟師長)</p>
<p>産婦人科を受診後、乳がん検診の予約をしたいと申し出たが、1階の受付に聞いてくれと言われ、会計後にお願いしてみると、ここでは受けられないので15:00以降に電話してほしいと言われた。現地にいるのに予約できないとはあんまりだと思った。改善を希望します</p>	<p>この度はご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。関係部署と協議を行い、来院時に予約のご希望があり外来や受付にお声をかけていただいた際、適切に対応できるよう再確認いたしました(医事課長)</p>
<h2>4. 食事について</h2>	
<p>食事の量が少なく満足できなかった(付添のご家族からのご意見)</p>	<p>付添食についてのご意見かと思いますが、病棟にて「付添食ご希望の方へのご案内」というチラシをお渡しし説明させていただいております。お申込みの際は内容をご了承をいただいた上でご利用いただきますようお願いいたします(栄養管理室)</p>
<p>朝食は毎日食パンのみだったので、日替わりでパンの種類を変えてもらえると良かったです。他院の時はだいたい日替わりでしたので</p>	<p>パンの種類につきましては、食種、指示カロリー、指示栄養量により変わりますのでご了承下さい(栄養管理室)</p>

<p>5. 診療・診療システムについて</p>	
<p>術前の麻酔医からの説明が簡略すぎる気がしました。大事なことなので、もう少し丁寧にご説明いただいたほうがよいと思います</p>	<p>ご指摘について今後の術前診察に生かそうと思っております。患者さんお一人お一人に合わせた説明を心掛けるようにいたします。また現在、麻酔方法別の麻酔説明動画が見られるように、手術が決定した段階で外来にてQRコードを配布しております。そちらを視聴していただくことで、麻酔に対するご理解の一助になろうかと考えております（麻酔科部長）</p>
<p>6. 案内・表示について</p>	
<p>回診や検査等の大まかなスケジュールを前日までに把握できると、心の準備ができるのでより良いと思います（計画書は入院前に頂けるとありがたい）</p>	<p>入院後のスケジュールが分かる資料を外来に設置させていただきます（当該病棟師長）</p>
<p>7. その他</p>	
<p>人間ドックの検査服の袖が長いと嬉しい。少し寒いため</p>	<p>当院の人間ドックを受診いただきありがとうございます。検査服は、採血など検査を受けやすいよう考慮したデザインで、通常より袖は短めになっています。ただし、感染対策として室内換気をしておりますので、検査衣の上にはカーディガンなど羽織るものをご準備いただくようお願いしております。ドックでもガウンやひざ掛けを貸し出しておりますので、どうぞお気軽にお声掛けください。この度はご意見をいただきありがとうございました（健康管理科部長）</p>