

みなさまの声 意見箱 まとめ

2024年2月回収分 39通

ご意見	回答
1. 病棟・外来他の備品について	
施設設備が悪すぎる。トイレのドアはきちんと閉まらず、トイレトーパーホルダーは紙がすぐに落ちる。車イスのトイレでもすぐ落ちやすく余計なことに気がつかう必要がある。食事用のベッドテーブルもない。網戸は破れて窓も開かない。病気ですでにしんどいのに、ドアも強く引いても何回も閉めなおし。人は皆、清掃する方から看護師まで良い方で、申し分なかった。設備も基本的なところで手を抜かないでほしい	ご意見ありがとうございました。網戸については修繕いたしました。窓につきましては、転落防止のため開閉制限を設けておりますので、ご理解、ご了承のほどお願いいたします。また、ベッドサイドテーブル、トイレのドア、ペーパーホルダーにつきましては、現状を確認し関係部署と改善策を検討いたします（当該病棟師長）
2. 病棟・外来他の備品について	
6ヶ月間お世話になりましたが、部屋のウォシュレット故障のまま！どうして修理されないのですか？	対応が大変遅くなり申し訳ございませんでした。修繕の手配をいたしました（当該病棟師長）
まくらがもう少し大きいのも欲しい	枕につきましてはこれまでもいろいろなご意見をいただいております、検討した結果、現在使用のものになりました。個々人の好みもあると思いますので、その際はスタッフにご相談下さい。ご自宅から持参していただくことも可能です。ご理解いただきますようお願いいたします（病棟師長）
手術の後に、私には掛け布団が重く、痛みで眠れずもう少し軽い布団だとうれしかったです	掛け布団についてはこれまでも色々なご意見をいただいております、検討した結果、現在使用のものに至っており、他の種類はありません。必要時ご自宅からの持ち込みをお願いしておりますが、個々に対応させていただいておりますので、看護師にご相談下さい（当該病棟師長）
3. 清掃について	
部屋の中にゴミが入ってました、新しく入ったのに	この度は部屋の掃除後の確認が不十分で、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後はしっかりと確認を行ってまいります（病棟師長）
4. 対応について	
入院時、受付時間前に着いて、保険証と診察券を確認してもらった後8:30~45に指定されていたが、入院受付がなかなか開かなくて、こちらから申し出てからの対応だったので、少し不満に思った	当院ではコロナ感染症流行時から入院前のコロナ検査を行っており、入院受付は9:00からですが、検査時間を見越して8:30~45頃に来ていただくようご案内してまいりました。その後、コロナ感染が落ち着き始めたため、入院時検査は特定の方以外は行わないことになりました。今回、検査対象外になった方へのご連絡がもれていた可能性があり、来院時間の変更もお伝えできなかったものと思われまます。ご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした（医事課長）
私はいつもの様に午後11時に眠剤と痛み止めの点滴を、午後7時頃確認してまいりました。午後11時を10分程すぎても看護師が来ないのでナースコールで呼んだら、5分後くらいに栄養剤の点滴だけ持って来て「ちょっと待って下さい」と言って出ていきました。それから30~40分待っても来ないので、再びナースコール。今度は男性看護師が来て、また「ちょっと待って下さい」それから1時間後にやっと眠剤と痛み止め点滴を始めました。時は12時50分でした。11時の約束が結局ほぼ2時間後。しかも「何かあったの？」と聞いても、2人共無反応でした。結局、眠剤のタイミングが悪かったのが不愉快で気持ちが高ぶったのか、その晩は浅い眠りしか取れませんでした。せめて、遅くなった理由を聞かせてほしかったです	対応が遅くなり申し訳ございません。また、他の患者さんの緊急対応のため訪室が遅くなったことの説明ができておらず、不安と不愉快な思いをさせてしまい、重ねてお詫び申し上げます。今回のことはスタッフ間で情報共有し、改善に努めてまいります（当該病棟師長）

<h3>5. 接遇について</h3>	
<p>5日目の退院の際、4階ロビーで薬が出来るのを待っている時、2人の女性スタッフが挨拶もせず、TVのスイッチを持っていませんかと突然話しかけ、私はTVの契約はせず自分のTVを見ましたよ、確認してから話して下さいと伝えた。一日中不快でした</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。確認した上で対応するよう指導いたしました（当該病棟師長）</p>
<h3>6. 食事について</h3>	
<p>クリーンルームでも一般食を食べさせて下さい</p>	<p>クリーンルームは加熱した食材や開封後すぐの食材を使用しており、常食と同じにはできません。ご理解をお願いいたします（栄養管理室）</p>
<p>食事の白ご飯の量はもう少し少なくても良いかなと思いました。お腹いっぱいになりすぎてしまうと逆に少し苦しかったり、手術直後は特に食べられないかと思うので…</p>	<p>当院の食事は厚生労働省より出されております摂取栄養基準をもとに、炭水化物の割合を55～60%程度と定めております。しかし、量については対応できる場合がございますので、管理栄養士にご相談ください（栄養管理室）</p>
<p>お野菜の種類が少なすぎる。毎回、同じ野菜が多いと思いました</p>	<p>当院の1日の野菜量は350gを基準としております。種類については同じものが重ならないよう配慮しておりますが、病状に応じて食物繊維の摂取量など限られている食種もあり、使用できる野菜の種類が少なくなる場合もございますが、ご意見を参考に工夫してまいります（栄養管理室）</p>
<h3>7. 診療・診療システムについて</h3>	
<p>ポストコロナに対応した面会体制を早急に整えてください</p>	<p>コロナウイルスに限らず、インフルエンザウイルスやその他の感染症もあり、今なお注意が必要な状況に変わりはありません。面会の必要性ももちろん考慮し、病状や病棟によっても違う面会基準をもうけておりますので、どうぞご理解、ご協力のほどよろしくお願い致します（感染対策チーム）</p>
<p>去年11月に色々と質問した内容の返答がありません。早く返答して下さい； ①リハビリで以前リハビリした箇所が悪くなってきたのでリハビリをお願いできますか？ ②リハビリ期間が短かったため完全復帰してない。150日してほしかった</p>	<p>申し訳ございません。以下の通り回答申し上げます ①リハビリ終了後、再度症状の出現や日常生活能力の低下などがみられ、もう一度リハビリをご希望の際には、再度受診していただき、リハビリ処方が必要と判断された場合にリハビリを再開することができます。まずは外来にて受診のほどお願いいたします ②リハビリの実施期間は、リハビリ開始時に設定した目標達成の程度や症状の緩和により異なり、その判断はリハビリ指示医によってなされます。そのため、（運動器疾患の場合の最大期間である）150日まで実施するとは限りません。ご理解のほどお願いいたします なお、その他の特定個人に対するご意見は、必要な指導をおこないました。今後も患者さんが気持ちよくリハビリを実施していただけるよう努めてまいります（リハビリテーション室長）</p>
<h3>8. 看護ケアについて</h3>	
<p>人によって対応にバラつきがあるなと感じました。子供が寝ている中、入室の際に大きな声で入って来られるので、起きてしまったことが何度かありました。また寝かせるのも大変なので入室の際は小声で入ってきて様子確かめてほしい。また、シールを貼り替えますねと言い、肌着も脱がしかけている状態で一度退室され、40分近く戻って来られず、結局忘れられており、戻られた際には、服がはだけてるねとおっしゃっていました。しっかり最後までみてほしいです</p>	<p>この度はご迷惑をおかけしまして大変申し訳ありませんでした。いただいたご意見をもとに指導いたしました。また、病棟スタッフで共有し、同じような事がないよう努めてまいります（当該病棟師長）</p>

<p>9. その他</p>	
<p>病棟の自販機のラインナップがいまいち。りんごジュースが飲みたいのに、小さくて高い。コンビニにもなかった</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。病棟の自動販売機に関しては商品を変更する予定はなく、そのためご希望の商品がない場合は1階のコンビニや自動販売機コーナーのご利用をお願いしています。今回のようにコンビニでの取り扱いがない場合は、飲食の制限がない方でしたらご家族等に買ってきてもらうことは可能ですので、スタッフにご相談下さい (当該病棟師長)</p>
<p>食事配膳、引き上げが早すぎる。最後の方、あせりながら食べてた</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ありません。看護師と看護補助者間で下膳時間を守るよう注意喚起いたします。また遠慮なくお声がけください(当該病棟師長)</p>
<p>いつも気分が悪いのですが、受付のある方が若い人達をよく怒っています。いつもみてますが気分が悪いです。やめてもらって下さい</p>	<p>受付で指導などを行っている場面をご覧になり、そのような印象を持たれたのかもしれませんが、今回のご意見は部署内全体に周知し、今後不快に思われることのないよう配慮いたします (医事課長)</p>
<p>夜の時間が長く感じられ、眠りが浅いのでそこだけはつらかったです。イビキのすごい方とか、部屋を分けてもらえると助かりますが…</p>	<p>総室のため対応できかねる場合がありますが、その都度看護師へ相談いただければ対応いたします(病棟師長)</p>
<p>入院時に1人部屋をお願いしたとき、部屋がふさがっているのもそれまで、と言われて4階のせまい2人部屋に入れられたのですが、少しどころかいつまでたっても代わらないので、家族に言ってかけあってもらおうと思いました頃、看護師さんに告げますと、私の意を含んだように「明日、5階の1人部屋に移ります」となりました。何回か入院しましたが、今回が初めての不満でした</p>	<p>お部屋の希望は入院患者さんの状況により添えないことがあります。今回は調整に時間がかかり申し訳ありませんでした(当該病棟師長)</p>