

患者各位

ご意見箱

退院時アンケートやロビー設置の意見箱に 貴重なご意見を頂いておりますことを感謝いたします。頂戴しましたご意見については、出来るところからではありますが、検討し、改善につなげていくべく努力しております。この度 いただきましたご意見について、以下の通り取り組む所存ですので、ご理解とご協力をお願い致します。

ご意見	談話室の充実と雑誌等を置いて欲しい
回答	構造上また使用する部屋の点から大きくすることはできません。雑誌なども 感染予防上、できる限り置かないようにしております。しかし、療養環境の質の向上の観点から、検討してみたいと思います。ご意見ありがとうございます。
ご意見	ラジオ等が聞こえなかった。
回答	当施設では、病院全体において、電波状況により、ラジオの受信状態がよくありません。対策が難しくご理解をお願い致します。
ご意見	6号室だったのでカート（台車）の音が少し気になる時があった。
回答	ご不快をお掛け致しました。かねてから 同様のご指摘を頂き、キャスターを交換したり、注油をおこなったり、また ゴムなどを棚部分に添付したりとしております。床面の微妙な凹凸や載せるものによっても大きな音がすることも考えられます。いろいろ対処しております。ご理解をお願い致します。
ご意見	お隣さんの声がまる聞こえです。防音効果は？
回答	居室の間仕切りは、一般的な病院構造となっております。ベッドの位置など微妙な部分で通常より大きく聞こえることもあります。ご不快な思いをおかけいたしました。構造上のことから ご理解をいただけますようお願い致します。
ご意見	7/19入院した際は、おしぼりが出なかったのですが、今回はおしぼりが出ました。同じ白内障の手術で入院したのですが、出たり、出なかったりする日があるということですか？
回答	看護上 眼科の患者の方には、朝 洗顔ができないため、「おしぼり」を配ることになっています。出来ていなかったということですので、業務を確認し、徹底を行いました。

ご意見	スタッフの方の丁寧な対応に不安なく過ごせました。術後も適切に対応いただき有難うございました。ただ、毎朝 4 時半頃の大きな話声には少し困ってしまいました。(明るい病棟でしたが)
回答	認知症の患者さんへの対応を改めてカンファレンスで話し合い、興奮しないような環境(声掛けを含む)づくりを行うことを再確認しました。時には、状況に応じて場所を移動し 声が響かないようにする配慮も行うこととしました。
ご意見	初めてお世話になり、大変よくしていただきました。声掛け等も気持ちよかったです。ただ、食事はもう少しだけ時間がほしいと思いました。
回答	早くならないように、配膳後 詰所でタイマー (30分は下膳しないように) をかけゆっくり食べていただくようにする。患者さんが食べ終わって自分で下膳される時 まだ食事の患者さんに「ゆっくりたべてもらっていいですよ」など焦らさないような声掛けの配慮をすることにしました。
ご意見	点滴の際、何回もされて痛かった。すぐに 主任があやまりに来られ優しく言葉かけをいただき、うれしく思いました。
回答	血管が出にくいときなどは 温めるなどの対応をし、できるだけ苦痛を小さくできるよう工夫を致します。また、ねぎらいの声掛けをするなど先月もご指摘を頂いていますので徹底してゆきます。
ご意見	以前の病棟にいた時は、口をゆすぐ容器を毎回集めて、きれいにして下さっていたのにこの病棟では、そのまま置かれていた。衛生面で問題を感じた。
回答	病棟により取り扱いが異なりますが、当病棟では、1日1回朝、吸い飲みとがーグルベースを回収し、消毒を行っており、昼・夕は、居室にて、洗浄し、セットしています。そのまま置いているのではありませんが、誤解を招くのを防ぐために 夕後の洗浄後に吸い飲みには水を入れず(飲水必要時補給)、準備は朝に行う事とします。
ご意見	入院時診療計画書について家族に見せて承諾を得るのが遅い！はっきり言わずさんな対応である
回答	病棟の転棟にともない、医師の作成が、スムーズにできなかったことで、ご迷惑をおかけいたしました。また、ご来院とのタイミングも合わず二重の不手際となりました。入院診療計画書の作成ができ次第 ご連絡し、速やかに家族来院時、看護師に声かけて頂く様床頭台にメモを貼付するなど対応致します。

ご意見	母が食事をしている時に、薬を持ってきて「先に薬を飲んで！」と言って口の中に入れる看護師がいた。“食事中の服薬”なんて聞いたことがない。自分の仕事を早く済ませたいという気持ちの表れだと思うがひどいと思う。
回答	大変 申し訳ありませんでした。お薬を飲んでいただくことは、療養上 大切なことですが、中には飲むことを拒否される方がおられ、子どもも苦慮する医療行為の一つです。様々な状況の中で、安易にこのような対応になってしまったと思われます。患者様の内服状況をしっかり把握した上で、処方方法に基づいた対応を行っていくよう心掛けていきます。また、家人がおられた場合、途中内服する必要がある場合には、患者様の状況の説明を行いながら、進めたいと思います。
ご意見	食事があまり進まない患者に対し「もう食べへんの。片づけるよ」と言った人がいた。もう少し食べるようなアドバイスが出来ないものか。
回答	高齢者の方の中には、好きなものを食べ嫌いなものは食べない方が多くおられます。高齢や活動不足からもともと摂取量が少なくなり、いかに食べてもらえるか苦慮しています。中には、ご家族のお持ちになる食べ物を食べて食事時間に食べない方もおられます。様々な状況の中ではありますが、ご不快にした発言を謝罪するとともに食べてもらう一層の努力を改めてしなければならないと思いました。食べれない原因を考え、食事の形態の変更やふりかけ・のりの提供など患者様と相談しながら行っていくことや状況に合わせた声掛けの仕方も工夫していきたいと思ひます。
ご意見	ナースコールをよくされる患者に対し「うるさい！あなたの言うことは聞きません！」と言っていた人がいてびっくりした。ひどい対応の仕方である。
回答	ご不快な思いをおかけし、お詫び申し上げます。多くのストレスを抱え仕事にあたっているとはいえ、あつてはならない発言です。このような発言を繰り返さないように、他患やその御家族に不安や不愉快な思いをさせないよう、例えば 自分の家族だったらどう感じるかを一人一人考えて行動することを周知しました。また不適切な言葉については、病棟会にて実例を挙げて共有することとしました。

ご意見	食事の味が濃い。食事の味が濃いものが多い。
回答	ご意見ありがとうございます。味の濃さについては、塩分基準に従って調理しておりますが、注意して調理を致します。当院の規定では、普通食についても塩分7gが基準となっております。事前に管理栄養士が検食しております。お一人お一人の味覚により濃いと感じられることもあると思います。管理栄養士が病棟に出向き患者様のお話を伺っておりますので、遠慮なく声をおかけください。減塩の対応をさせていただきます。
ご意見	3/23（土）に右股関節のレントゲンを撮ったときには「炎症」と診断され、痛み止めの薬を飲んだ。次回4/4（木）に同じ部分のレントゲンを撮ると「ヒビ入り・骨折」と診断された。3/23が誤診だったのではないかと不信に思った。その後担当医からの説明も一切なかった。この対応の不十分さには不満がいっぱい！
回答	当初のレントゲンでは、明確な骨折はなく、経過観察と判断しました。従って、後日 受診いただくことを予定していました。再度の診察で、骨折が明確になり、処置しました。整形の分野では、起こりうるケースですが、患者の方・家族の方に対して、丁寧な説明が必要であったと思います。
ご意見	処置室で点滴をしてもらっている時に、職員の話し声が大きくて、うるさかった。二日続けて同じだったので、担当者に話をした。接遇が言われる中、このようなことで良いのか。上に立つものは、もっと自覚をもつべきだ。
回答	大変申し訳ありませんでした。責任のある立場として、大変強く反省をしています。どの様な状況にあっても部下に注意、指導している事を自分自身にあてはめ、行動いたします。