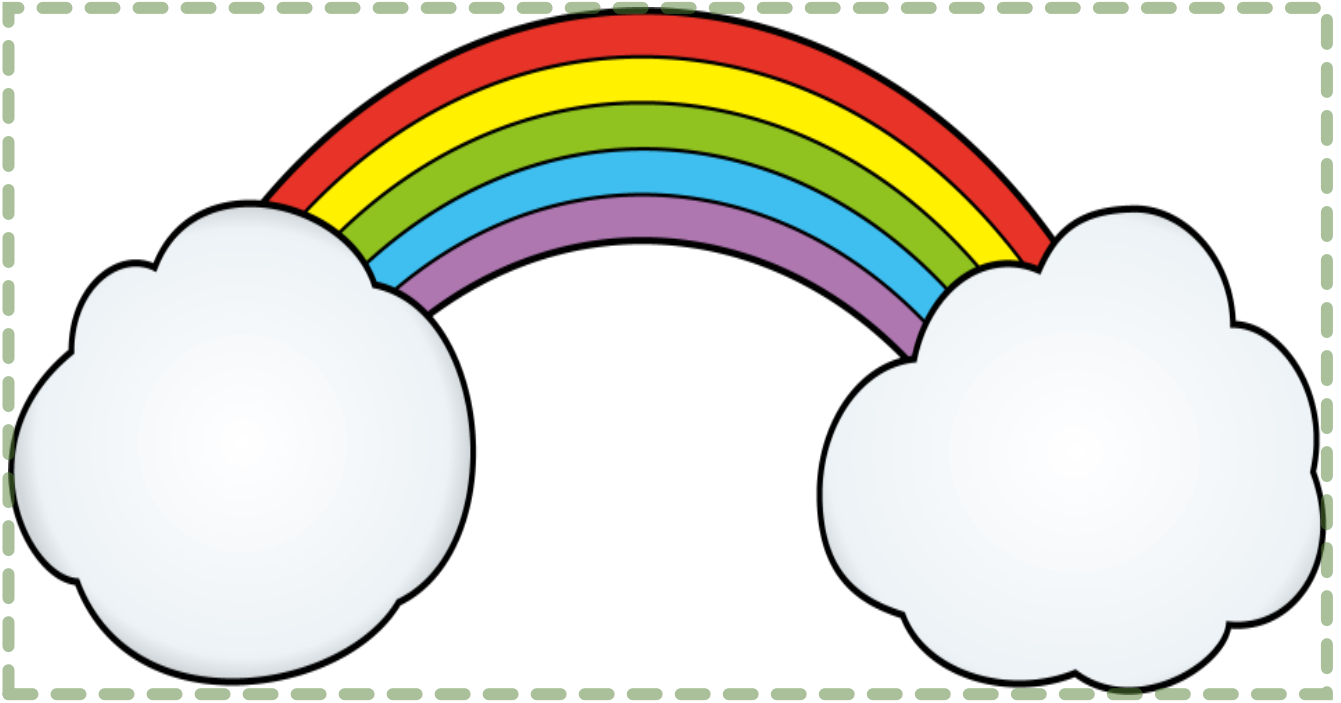


患者さんからのご意見

令和5年6月



患者さんからのご意見に回答させていただきます。



令和5年1月2日 投函場所 C棟3階

主題 未記入

布団、枕カバーにひもがあると良い？

ご意見いただきました布団・枕カバーにつきましては、以前に紐付きタイプでの運用を行っていましたが、洗濯中に紐が千切れてしまい、洗濯工程でのトラブルになることがございました。そのため、紐のないものに切り替えさせていただいております。今回のご意見では、紐が無いため布団や枕がカバーから外れてしまう点をご指摘いただいたと推察いたしますが、紐の無いものに切り替えるにあたって、本体が外に出にくいよう、カバーの間口を狭めて設計されたものを使用しておりますので、ご理解いただけると幸いです。

令和4年12月2日 投函場所 A棟1階タクシー電話横

主題 未記入

外来再診機が3台に増えたが外来ファイル入れが1ヶしかなかく混みあっている際、取りに行く職員のワゴンより取ろうすると「あちらにあります」と云われる。

3台の各々の間にファイル入れてつくって欲しい。

ご不便をおかけして申し訳ございません。今後、再来受付機横にファイルラックを増設予定としております。

令和4年10月18日

投函場所 B棟1階消化器センター横

女性 57歳

主題 未題

前回、9月に〇〇〇科に〇〇〇のため入院させていただきました。
お世話になりありがとうございます。今回も10月再度入院させていただきます。

申し訳ありませんが、前回の入院の際にいくつか納得できないことがあり、
看護師さんにお電話させていただきました。さらにそのお電話でもさらに納得
できないやりとりがあり、ご意見箱を利用させていただくことにしました。

まずは1点目。入院誓約書を入院の翌日・届けに行き、看護師さんに直接持つ
ていった紙袋と一緒に入ってますとお伝えしました。それから事務の方の問い合
せも含め3度「誓約書は？」と聞かれました。そのたびに経緯をお話することにな
りました。

2点目。私は、ステント入れて結石の除去まで一度の入院と思いこんでいて一旦
退院をと言われた時にその旨うかがいました。看護師さんは「一度退院で」をくり
返されるばかり、最終は「ステント入れたから出てしまっていると思いますよ。」
の説明でした。私はそんなものなんだ・・・と納得し、その後担当医の先生から
説明で「ステント入れたから出るなんてまずありえません。炎症がおさまったら
自宅療養していただき何週間かしての除去手術の流れです。」とおききました。
これで一時退院は納得です。素人の私がきいても一度で納得できる説明をなぜ看
護師さんはできないのか、私はここが一番不安になりました。病院にまかせた家族
にとって、看護師さんは目の前の患者が何のために入院して最終目標はどこにあ
るのか、多分カルテに書かれていると思いますが、そこを理解せずに患者のケアにあ
たっていらっしゃるのか本当に不安でした。

3点目。これらのことを電話してお話のやりとりをしたあとで、その看護師さんは
「私たち看護師は入院中の患者さんのお世話・ケアをすることでこまかい手術など
の経緯は担当医が説明することです。」とおっしゃいました。

全く話が通じていないことにこれ以上は無駄だと思いました。

看護師さんの仕事は治療の経緯を知ってそこにむかうために入院中のケアをするの
のが目的なのではないでしょうか。そこが介護ヘルパーさんとの違いではないです
か？保育園の先生がその子供のバックを知って保育にあたるのと同じではないです
か？

2点目までは、私もこれですませようと思っていましたが、3点目の電話のやりとり
でここに書いて投書しなければと思いました。

知り合いの共病の看護師さんにも相談してその方からもぜひ投書してくれと言わ
れました。

コロナで本当にお忙しいところ、お疲れのところ、こうやってお仕事つけてくださ
っている看護師さんたち、先生方には感謝しかありません。

仕事柄、おでかけも制限されたり自粛されたり色々あると思います。ありがとうござ
います。こんな内容の書き込みをして私も心苦しいですが、宜しく願います。

この度は、不快な思いにさせてしまい申し訳ございませんでした。

入院誓約書の件について入院時に伺ったことを忘れてしまったことが原因でした。現在、面会禁止の中で荷物を持ってきていただいた際に確認しなければという思いがあり、何度も聞いてしまいました。このことをスタッフに周知し確実に取り扱っていくよう指導しました。

2点目の看護師の対応につきましては、自分の解釈で説明してしまったことが一番の問題であり注意しました。

3点目の電話対応は、くわしく病状や治療方針については主治医から聞いていただきたい思いもあり、ご希望の場合には、主治医に伝えますとお答えさせていただきました。その方が患者さん、ご家族の不安の軽減につながるのではないかと考えたためでした。ご意見を受け止め、知識の向上やスタッフ間での情報の共有を更に行い不信感や不安感を拭えるように努力して参ります。

令和4年10月28日 投稿場所 B棟1階消化器センター

男性 50歳

主題 意見

ケイタイの電波とばない。

NTT、au、ソフトバンクどれがとびやすいのか？

電波とばないのでTELつながらない。

手術待機の部屋などないのか？

待ち時間ながすぎる。時間指定しておいて時間通りに事がすすまない。

病院内での待機につきまして、ご不便とご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。今回のご意見を受け、電波状況を調査いたしました。建物の構造上、携帯電話の電波が届きにくい場所がございました。今回お待ちいただいたのはそのような場所であったと推察いたします。今後は電波状況の良い場所へご案内させていただくことといたしました。

手術に関しましては、おおよそその終了時間をお伝えさせていただきますが、手術の内容や進行状況によっては待ち時間が長くなることや終了時間が前後する場合もございます。ご理解いただけますと幸いです。

また、B棟1階の売店（セブンイレブン様）の前にもテーブルと椅子を設けておりますのでお待ちいただく場所としてご利用ください。

令和4年10月10日 投函場所 未記入 女性 87歳

主題 未記入

〇〇先生、〇〇先生には大変お世話になりありがとうございました。またリハビリ看護、給食、清掃に至るまで病院関係者の皆さんに心から感謝致します。本当にありがとうございました。

3点だけ要望を申し上げます。

①食事（ごはん）について

米がまずくて6月の入院時には、10日間程、目をつむって食べてました。その後はスムーズに入りました。米の品種の配合の仕方、たき方でずいぶん変わるそうです。よろしくお願いします。

②給食担当の配膳係の対応について

(1) 6月の入院した時、食事のあと「もう済みましたか？」と高圧的に云われ思わず「見たら分かるやろ」としばらくたってから声に出してしまいました。2回目の入院の時は最後までごはんを残してしまいました。

(2) 10/8「ごはんを半分にしてほしい」と言ったら食べれなかったら残してよいで。また、連休に入るから半分にできん。」と云われた。「それももったいないで・・・」と云いました。結果的には、10/9からごはんは半分になっていました。患者は「いつもお世話になっている」との思いです。もうちょっと患者によりそういう言葉がほしい。態度をもってほしい。

患者さんへの対応に関しまして、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご意見を受け、患者さんへの配慮に欠けていたことをスタッフ一同反省いたしました。改めて接遇を見直し、気持ちよく入院生活を送っていただけるよう、患者さんに寄り添った対応に努めて参りたいと思います。

お米の品種は基本的には、こしひかりを納入していますが、5月～7月の米の質が落ちる季節は、別の品種を混ぜることもあります。

業者の方と相談しながら、時季に合わせて、できるだけ質の良いお米を納入できるように努めております。

また、水分量を考慮するなど炊き方を工夫していきたいと思っております。

この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。

皆さまからの貴重なご意見ありがとうございました。

サービス向上委員会