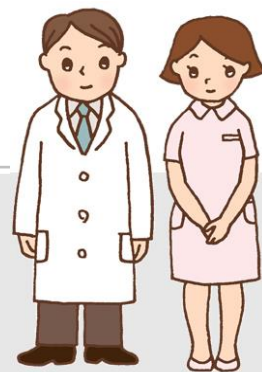


2016年7月回収分



ご意見

患者さま：東5階病棟入院 0～9歳 男性 (7/7回収)

洗濯機が一台しかないので、しばしば順番待ちをすることがあった。可能であれば1台増やすか、上手く順番待ちができるシステム作りをしていただくと有難いです。また、物干し場の使用されていないハンガーや、落ちているTシャツなど撤去してもらえるとより使いやすいです。

回答

対応：総務課

洗濯機は設置場所の制限で1台しか置くことができません。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご理解お願いいたします。
以前から落ちていると思われるTシャツや破損しているハンガーは撤去いたしました。

ご意見

患者さま：西4階病棟入院 60歳代 男性 (7/7回収)

ベッドの上に掲げてあるカードが大腸切除なのに胃になっていた。入院時9時に部屋に案内されたが、その後1時間何の連絡もなかった。

回答

対応：西4階病棟

説明、連絡などの対応が不十分となってしまい申し訳ありません。病室へのご案内から何の連絡もないまま1時間もお待たせすることになったことや、間違った検査説明カードを示してしまったことなどについて振り返りを行いました。今後、このような接遇・対応のないように徹底いたします。

ご意見

患者さま：西5階病棟入院 70歳代 女性 (7/7回収)

だいたいの方が会釈が少ないように思います。

回答

対応：西5階病棟

挨拶や笑顔など基本的な接遇についてスタッフと話し合いの場を持ちました。改めて、接遇の不備が患者様に悪影響を及ぼすことに繋がると確認しあいました。今後気をつけてまいります。

ご意見**患者さま：東3・西5階病棟入院 一歳代 女性** (7/15 回収)

W5病棟、E3病棟に母が入院中です。詰所へ用事があったのですが、センターテーブルに看護師がたくさん居て、目が合っているにも関わらず、声をかけていただけず、「すみません」と声をかけたところで、振り返った師長さんがやっと対応してくださいました。気付いたらすぐに対応していただきたいと思いました。母への看護では、とても優しく親切にしてくださっているので、とても残念だと思いました。

回答**対応：東3・西5階病棟**

ご家族様に不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ご意見を元に看護師間で、患者様・ご家族様への心配りのあり方について話し合いを持ちました。今後このようなことの無いよう注意をいたします。

ご意見**患者さま：東4階病棟入院 30歳代 女性** (7/15 回収)

担当ナースが変わるたびに状態を聞かれた。同じことを何度も伝えないといけないので、引き継ぎしてるのか？と疑問に思った。新人(?)ナースの方への指導も不十分と思われる。こちらからお願いしたこと、2度言ってからの実施、注射も一度で入らない。

回答**対応：東4階病棟**

何度も同じ質問をされて嫌なお気持ちにさせていただきました。申し訳ございません。状態に変化がないかを確認することは大切なことなので、問診と共に観察を十分させていただきます。より良いコミュニケーションのとり方についてスタッフ間で学習していきます。患者さまから承ったことは迅速に実施するように、また注射など痛みを伴う技術については訓練を重ねるように指導してまいります。

ご意見**患者さま：東4階病棟入院 30歳代 女性** (7/15 回収)

前日、言われていたスケジュールが当日違う担当の方になると引き継ぎ、伝達はできているのか疑問に思うことが何度かあった。赤ちゃんへのミルクの時間が決まっていること(赤ちゃんによっては違うのでは?)と思う。

回答**対応：東4階病棟**

スタッフが毎日替わるなか、引き継ぎはどうなっているのかと疑問に思われたとのことで、ご心配をかけてしまい申し訳ございません。同様の質問をいただくことがありますので、改善策を検討中です。具体的にはスタッフや患者様への聞き取りをして、改善の糸口を見つけていきたいと思えます。

赤ちゃんのミルクの時間はある程度決めて、母乳の出具合をみながらしっかり吸わせてもらいつつ、赤ちゃんの大きさや意欲なども考えて授乳をしていただければと思います。お母さまが疑問に思われた時にお話しできればよかったのですが、できなくて申し訳ありませんでした。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院 30歳代 女性 (7/15回収)

授乳や着替えをしている時もあるので、カーテンを開ける際は「〇〇さん、開けてよろしいですか？」と一声かけて開けてもらえると嬉しいです。

テレビ台の上（開閉収納庫の上）とか、ホコリだらけでとても汚いです。（見かねる部分は自分で掃除しました）朝の掃除は、床をモップで拭き、ゴミの回収、机をさっと拭くぐらいなので、入退院の際に、大掃除するくらいの勢いで、隅から隅まで掃除して、そのうえで入院受け入れしてほしいです。

回答

対応：東5階病棟

カーテンを開ける際の声掛けが不十分で申し訳ありませんでした。ご指摘頂いたように一声かけてから開けるよう、振り返りを行いました。

また、環境整備ができていなかったこと、お詫び申し上げます。毎朝の環境整備の見直しと、退院時の清掃の徹底を、看護師・看護助手で話し合いました。

ご意見

患者さま：東4階病棟入院 30歳代 女性 (7/22回収)

授乳室がベビーベッドと共に3人入ると、身動きとりづらくなりました。ミルクを作ったあと、水道水がお湯のため、すぐ冷ますのができなかつたです。（他の方も困っていました）出生証明書持って来てくださった方が、母子手帳との照合なしに読みあげられたので、少し不安でした。

回答

対応：東4階病棟

ご不便をおかけいたしました。水道設備については担当部署に相談し善処いたします。授乳室が狭くてご不便をおかけいたします。授乳室の使い方について検討いたします。出生証明書は母子手帳と照合して確認するように指導いたしました。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院 0～9歳 男性 (7/22回収)

小児科なので、なかなか子供をおいて自分の食事を買に出たりするのは難しいので、付添いの人の食事也希望で出してもらえたらとてもありがたいと思いました。

回答

対応：総務課

ご不便おかけして申し訳ありませんが、付添人のお食事を病院内で作ることはできません。代わりに、平日に限り、売店にてお弁当を販売しております。昼は種類が色々ありますが、夕弁当については一種類限定（420円税込）で予約ができます。予約時間は当日13時までに売店へ申し込んでいただければ、16時30分頃に病室まで配達いたします。料金の支払いは配達時でも結構です。

ご意見

患者さま：西4階病棟入院 40歳代 女性 (7/22 回収)

看護師さんによって言うことが違ったこと。(眠れない時のアロマ、毎晩持ってきてあげるよと言う人や、購入してなと言う人など)

脱ステ患者用のちょっとしたジムのような体を動かせる場所があると助かる。(真夏の昼間は外での運動がキツイので)

回答

対応：西4階病棟

アロマに関して、看護師によって異なった対応となってしまう、ご迷惑をおかけしました。「眠れない」ことに対して、少しでも気持ちをゆったりと穏やかにしてくれ眠りを誘うような方法として、アロマセラピスト資格を持ったスタッフの協力のもと、アロマセラピーを行っています。この方法はすべての方に有効とは限らないため、まずは何度か試していただき、気に入った方には売店でも購入できるようにしています。

ジムのような場所の提供については、院内の設備上、ご要望に沿えず申し訳ありません。真夏の屋外でのトレーニングは、体力的にも大変だと思います。おすすめしているのは、病院隣にある公園の利用です。樹木が茂り、適度な木陰での運動は、リラクゼーションにも適しているかと思えます。また、過度に体力を消耗しない早朝の運動など時間の工夫もお願いしています。

ご意見

患者さま：東3階病棟入院 40歳代 女性 (7/29 回収)

手術前のレントゲンは女性にしてほしい。パンツ一枚で男性の前でウロウロしたくないため。また、スポーツブラでも良いという説明をしてほしい。

回答

対応：放射線科

患者様には不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。放射線科では撮影室ごとに担当技師が決まっております。女性技師はマンモグラフィ撮影担当のため、即座に対応はできませんが、前もってお申し出いただいたら、次回からは女性技師で対応させていただきます。スポーツブラに関しては、ゴムなどのラインが写る可能性があるため、通常は外していただき、Tシャツ1枚での撮影をお願いしています。なお当院で用意しているTシャツをご利用いただくことも可能です。

ご意見

患者さま：東4階病棟入院 20歳代 女性 (7/29 回収)

小学生の面会禁止は、家族の負担。上の子どもの気持ちなどを考えると、熱を測る、マスクをさせるなど、制限はあっても禁止はとても辛いものがありました。

回答

対応：東4階病棟

少し前までは面会は自由にしていただいております。しかし、この冬にRSウイルス感染症が大流行したことがきっかけで、小児科医師の意向もあり、生まれて間もない新生児がいる病棟では面会禁止とさせていただいております。冬期だけではなく、常時、新生児に影響を及ぼす感染症が流行していることから、制限はやむなしと考えています。他にも同様の対策をとっている病院が殆どです。ご理解をお願いします。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院 70歳代 女性 (7/29 回収)

術後の通院等の説明が不十分で困った。

回答

対応：東5階病棟

術後の通院等の説明が不十分で、ご迷惑おかけした事申し訳ありませんでした。退院時、患者様にご不明な点がないかの確認を徹底することをカンファレンスで話し合いました。ご意見ありがとうございました。