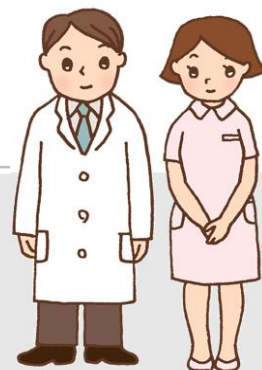


2016年10月回収分



ご意見

患者さま：東3階病棟入院 70歳代 女性 (10/7 回収)

渡した紹介状がはっきりしないように言われ、不安を感じさせられた。忙しいですが、もう少し責任を持ってほしい。

回答

対応：東3階病棟

病棟でお預かりした紹介状の管理に不手際があり、スムーズに検査を受けていただくことが出来ず申し訳ありませんでした。今後このような事の無いように、取り扱い手順を周知徹底いたしました。心配をおかけしたことをお詫びいたします。

ご意見

患者さま：東4階病棟入院 30歳代 女性 (10/7 回収)

入院に関しての説明（前払い金）のことを聞いてなくていきなり言われたので、前もって言うておいてほしかった。

回答

対応：医事課

この度は、入院時の前払い金の説明が不十分でご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。ご指摘いただいた点についてスタッフ全員に伝達し、以下の事を徹底するように指導しました。

- ・外来通院患者は妊娠29週から33週までに必ず前金の説明をする。
 - ・外来通院がなく直接入院された場合でも入院日に病棟事務が必ず前金の説明をする。
- ご意見ありがとうございました。

ご意見

患者さま：西3階病棟入院 70歳代 男性 (10/14 回収)

配ぜんのお茶のくばりぐあい、ちょっとした理解不足でお茶が届かなかった。夕方6時過ぎ、自販機で購入となった。

回答

対応：西3階病棟

配茶についての説明が足りず申し訳ありませんでした。スタッフ全員で、入院時のオリエンテーションの徹底と対応について確認しあいました。

ご意見

患者さま：西4階病棟入院 50歳代 男性 (10/14 回収)

食事は患者の意見も聞いてほしい。米やパンは食べられない人もいる。一律に対応しかできないのはわかなくもないが、要望など聞いてほしい。他の患者に聞かれてもいいことと悪いことがあると思うが、なるべくわからないようにしてほしい。

回答

対応：栄養科

食事に関して要望が有るにも関わらず対応が行き届かず申し訳ありませんでした。今後は、プライバシーに配慮しながら可能な限りお聞きするように心掛けます。

ご意見

患者さま：東3階病棟入院 一歳代 女性 (10/28 回収)

トイレの数が少ない。椅子もやぶれていると不衛生に思います。ペーパータオルがほしい。病衣も1日50円ぐらいで貸してほしい。軽食の食べれる喫茶がほしい。売店も大きくして下さい。開いている時間が短い。面会時間も20時までにしてetc。

入浴時間、自己管理にして呼ぶと言っても呼びに来ず、ナースステーションで聞くと空いてるヨ。どういうことですか？誰が責任を持つのか？（自己管理無理な方はスタッフ）一人一人はいいのですが連携不足！どうすればいいのでしょうか？人の責任にしがちですヨネ。そうなる誰もあやまらず、それですごせているところがこわいです。患者、家族は何も言わず退院します。言えません。接遇、あたりまえのことが出来ていない、悲しいことです。

回答

対応：総務課・東3階病棟

椅子の破れの件は、傷みが激しいものは順次貼り替え、若しくは新しいものに入れ替えしていく予定を立てております。病衣の件も近日中の導入に向けて準備を進めています。

20時までの面会時間延長は今後の検討課題とさせていただきたいと思います。トイレの数の件、ペーパータオルの設置の件、喫茶の件、売店を大きくしてもらいたいとのご意見は物理的な制限や費用等の理由で、ご期待に添えることができません。ご不便おかけしますが、ご理解お願いいたします。

入浴時間の件に関しまして、連携不足のために、たいへん不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者様の療養生活についての責任を持つことは看護師の本分である事、また接遇についても看護師一同で再度確認を致しました。今後、このような事が起らないように努力を続けていきたいと思っております。

ご意見

患者さま：東4階病棟入院 20歳代 女性 (10/28 回収)

入院の間に沐浴の指導がなく、一度実践があれば良いのになと思いました。

回答

対応：東4階病棟

分娩数の増加により、分娩そのもののケアにマンパワーを投入しているのが現状です。今後はお産後のケアもニーズに応じてやっていきたいと考えています。