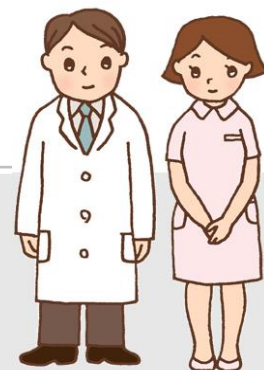


## 2016年11月回収分



### ご意見

**患者さま：外来・精神科 70歳代 女性** (11/11 回収)

シャトルバスが無くなるそうですが、もっと小さいマイクロバスでもいいので、していただけませんか？大きいと維持費も大変でしょうが、運転手さん1人分の給料が必要なだけですよね。とても重宝していますので、是非是非継続して下さい。

### 回答

**対応：総務課**

当院では2012年より観光バス会社に外部委託しシャトルバスの運行をしておりましたが、この間、全国で観光バスによる事故が多発し、観光バス業界に対する国土交通省からの指導が厳しくなりました。それに伴う対策を講じてきた結果、運行費用が当初の想定以上に膨らんでまいり、当院の事業規模ではこれ以上の運行継続が困難な状況となりました。ご利用いただいていた患者様にはご不便おかけいたしますが、ご理解いただけますようお願いいたします。

### ご意見

**患者さま：東4階病棟入院 20歳代 女性** (11/11 回収)

食事おいしくいただきましたが、朝食はごはんがおいしい。お祝い膳もおいしかったけど、母乳がつまりやすくなるのではないかと心配になった（牛肉ステーキ、ケーキなど）。翌日、お乳がカチカチになった。退院後の参考になるような、母乳に良い食事を出してもらえたらと思った。マーガリンが普通に出てきてビックリした。

### 回答

**対応：栄養科**

貴重なご意見ありがとうございます。病院の食事は国の基準で総エネルギーの25%以内の脂肪比率とされており、それに準拠しております。お祝い膳につきましては、今後の検討課題として参考にさせていただきます。

### ご意見

**患者さま：東5階病棟入院 一歳代 女性** (11/11 回収)

お風呂場の脱衣所にあるベビーベッドですが、なぜ引き戸が半分で固定されているのでしょうか。危険ですし、ゆっくり服（親が）も脱げないので改善お願い致します。

### 回答

**対応：東5階病棟**

過去にベッド柵が落下するという事故が発生したため、転落防止と利便性を考慮して検討した結果、中段で固定することにしています。

ご意見

患者さま：東4階病棟入院 20歳代 女性 (11/18 回収)

カルテを1回しか見せてくれなかったので一週間に1回見せてほしかった。

回答

対応：東4階病棟

長い入院の方は週1回はカルテを見ていただくようにしているのですが、1ヶ月入院しておられたのに1回だったとのこと、申し訳ありませんでした。以後気をつけます。

ご意見

患者さま：東4階病棟入院 30歳代 女性 (11/18 回収)

分娩後の処置等の説明がなかったため、抜糸をするのか等の不安がありました。予定通り退院ができるのか等の説明や、出生届はいつもらえるか等も不明だったのでスケジュールが立てられなかった。

回答

対応：東4階病棟

今回いただいたご意見を、医師、看護師の間で話し合いました。今後、口頭での説明が不足しないように気をつけます。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院 0～9歳 男性 (11/18 回収)

急な入院だったので、電話で必要な物をきいたのですが、“特になにも・・・”ということだったので、実際にはいろんな物が必要で、ちょっと困りました。

回答

対応：東5階病棟

入院時の必要物品についてのお問い合わせに対し適切な返事ができず、ご迷惑をおかけしたこと、申し訳ありませんでした。今後このようなことがないようにスタッフで振り返りを行いました。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院 0～9歳 男性 (11/18 回収)

入院費などの詳しいことが私自身無知だったため、退院のときにどれくらい用意してたらいいのかなと思っていました。それぞれの保険で金額なども変わってくると思うんですが、少し教えて下さると安心でした。

回答

対応：医事課

ご意見いただいた内容についてスタッフで話し合いを行いました。今後はNICUのしおりに入院費概算についての項目を追記し対応していきます。

ご意見

患者さま：西3階病棟入院 70歳代 男性 (11/18 回収)

受付票をクリアファイルに入れて、受付時刻順に診察して欲しい。(初診者は要領がわからなくて遅れる)(大きい所は自動的にになっている)

入院病棟の看護師は申し分ないが、眼科の職員は忙しいせいか、笑顔がない。受診者を制限するか、予約制を多用して余裕のある診療が必要に思う。モルモットかテープレコーダーを聞いているみたい。もっとフレンドリーな接客が必要。

回答

対応：外来・眼科

ご不便・ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。眼科では予約優先制のため初診・当日順番の方は予約の合間に診察させて頂いており、症状や検査の内容によって診察順が前後する事がございます。スタッフで話し合いをし、今後ご不明な点がないようお声をかけさせて頂くよう努力してまいります。あわせて予約枠の見直しも検討させて頂きます。 接遇態度に関しましても笑顔で余裕を持って対応するよう努めてまいります。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院 0~9歳 男性 (11/25 回収)

赤ちゃんが個室で寝ている時、物音で起きてしまうので、「今ねています」ということが分かるようなフダを扉の前に付けて、かんごしさんが入室をしずかにしてくれたり、してくれると助かるのになぁと思いました。点てきもれがあり、長い間くるしがっていました。赤ちゃんの手袋の中をもう少し早めに確認して欲しかったと思います。

回答

対応：東5階病棟

入院中、看護師の配慮不足により入眠を妨げてしまったこと、申し訳ありませんでした。入院中の方に良質な睡眠・休息がとれるよう環境を整える、の必要性を教育するとともに、スタッフ自身の行動について振り返りを行いました。

また、観察不足で点滴漏れに気づくことが遅く、お子さまに苦痛を与えたこと、申し訳ありませんでした。点滴中の観察について振り返りを行いました。