

平成28年3・4月分

# ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。次のおり回答いたします。皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 勉強になる掲示物が多く、来るたびに感心しています。

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。  
今後も患者様をはじめとした来院者への様々な情報提供を行っていきます。

【ご意見】 帰り際、面会札を返しにナースステーションで看護師に声をかけるも、皆、パソコンに目をやっていたり、窓口に背を向けていたりして、誰一人対応してくれなかった。酸素マスクのチューブの根元が折れていてもそのまま、顔に垢、口元に痰、目元に目やにがついていてもそのまま。部屋は口臭で臭い。忙しくても部分清拭ぐらいは出来ると思う。もっと患者、環境に目を向けて頂きたいです。家族は言いたくても言いにくく、言えないものなのです。よろしくお願いいたします。

このたびは貴重なご意見ありがとうございました。  
患者さんやその方の過ごされる環境を整えることを一番に考え、看護させていただきたいと思えます。

【ご意見】 会計の職員さんは、不親切。  
もう少し丁寧な扱ってほしい。支払い時、小銭を出すつもりでいたら、「もう、機械に打ち込んだので！」と言われ、小銭を出しそびれた！

対応の不備をご指摘いただきありがとうございます。  
改めて初心にかえり親切丁寧な努めてまいります。

【ご意見】 中国新聞の「広場」に『触れない診察に困惑』という投稿があり、常日頃同じこと感じていました。不足を感じていました。

中国新聞から  
「先日、体調を崩した。  
(中略)そこに市の診察が何とも妙だった。パソコンの画面を見ながら、「頭痛にはこれ」「吐き気にはこれ」「下痢にはこれ」「そして「薬の処方箋を出しておきます」と言って、最後まで私に指さえ触れなかった。私が記憶している医師の診察というのは、患者に胸をはだけさせ聴診器をあてて触診し、口を開けさせて喉を確認するものだ。  
(中略)後で聞いた話だが、最近は聴診器を使わず、患者でなくパソコンばかり見て診察する医師が多いらしい。」

このたびは診察にかかるご意見をいただきありがとうございます。  
ご指摘のとおり、患者様への説明が不足している点があり、お詫び申し上げます。患者様の診療記録をパソコンにて確認しながらの診察が主流となっていますが、今後は患者様に不安がないよう説明を尽くしてまいりたいと思えます。診察の際に不明な点がありましたら、遠慮なく主治医、看護師にご相談ください。

お世話になります。  
病棟エレベーターがどこにあるかわかりにくいです。スタッフの方が親切に案内してくださいました。  
【ご意見】 1階に「病棟エレベーター」と案内板があるだけで、スタッフの方が都度、案内をするという手間も省け、効率的だと思います。来訪者も助かります。ご検討してください。医師もとても優しいです。

ご迷惑をおかけしたことお詫び申し上げます。  
先日、エレベーターの案内を1階エントランス付近に、また、南棟病棟と西棟病棟の案内をエレベーターの前に設置しました。

【ご意見】 さっそく、トイレにおむつ入れを置いていただきありがとうございました。

今後ご意見があればよろしく申し上げます。

【ご意見】 看護師さんがとても親切で祖母も喜んでいました。  
最後までお世話になりました。感謝です。

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。

【ご意見】 先日入院した者です。何日か過ごしたなかで以前より病院の食事がおいしくなっていて喜んで  
います。  
何かとつらい病院生活ですが、三度の食事がおいしいとだいぶすくわれます。  
どうぞ、これからも美味しい食事をお願いします。ありがとうございました。

食事についてのご意見ありがとうございます。  
これからも患者様からおいしいと思っただけの食事の提供に努めてまいります。

いつもお世話になっています。(通院、入院でお世話になっています)  
日赤さんは、施設がきれいになって気持ちいいです。  
【ご意見】 待合室の椅子の色合いなども感じよく、気持ちが明るくなります。  
また、多目的トイレが十分にあり、介助しやすく助かっています。(よその総合病院へ行った時、多目的トイレが古いためか狭く、二人入るにはキュウキュウでした。)

このたびはご意見ありがとうございます。  
皆さんが使いやすい施設であるよう努めてまいります。

【ご意見】 医師について  
態度が大きすぎ。私たちの意見を聞かず、自分本位。  
何をしに来たのかわからないほど腹が立った。  
これでも医者か！！？

このたびはご意見をいただきありがとうございます。  
患者様のご意見に耳を傾けられず、申し訳なく思っております。  
今後は、患者様のご意見に耳を傾けながら診察技術の向上に研鑽してまいります。  
今後よろしく申し上げます。

【ご意見】 薬手帳にシールを貼る人は、何人も人が並んでいるのに話をされていて、なかなか順番が来  
ません。薬の話ならまだしも世間話をしてられる。  
薬だけもらうことはできませんか？

このたびはお急ぎのところ、薬の待ち時間が長くなりましたことお詫び申し上げます。  
職員につきましても気をつけるよう指導しました。  
今後ともよろしく申し上げます。

【ご意見】 病院内通路にて、職員同士が患者の容態や治療計画、職員の病欠の話を大声でしていた。  
診察を待っている患者も多くいるので少し配慮が必要ではないか？

このたびはご意見ありがとうございます。  
各部署のミーティングなどで個人情報を含んだ会話の場所や声の大きさなどを注意喚起しました。  
診察待ちの患者様に配慮した業務に努めてまいります。

南2階のトイレについて、広い方のトイレですがレバーが押しにくくて困ります。ペーパーホルダーの位置も考えて下さい。小さい方のトイレはドアが重たくて困っています。少しでも使いやすいようにしていただけると助かります。よろしくお願い致します。

現場確認に行かせていただきましたが、ご指摘の不具合がどの箇所のことなのか承知しかねました。  
お近くの職員にお声がけください。改めて検討いたします。

夕方、食事を食べていると思い来てみたら、ベッドで横になっており他の人(部屋)は全員食事をされていました。  
【ご意見】 私の父の食事はベットの上へ台もせず、手洗い場の横へ置いてありました。私はそれを見て何これ、あ然としました。食べないとも言ったのかもしれないけど、こんなこと初めてでびっくりしました。看護師さんは人によってひいきがあるように見られます。人を思いやる心が必要ではないですか？

このたびにことにつきましては、お詫び申し上げます。  
今後はこのようなことがないように、看護スタッフ一同協力して食事介助にあたらせていただきます。

朝5時頃のことです。  
【ご意見】 尿と便をしていたのでオムツの交換をお願いしました。「応援を呼びます」と言って出て行かれて待つこと45分。看護師さんを増員して迅速な対応をしていただきたい。

お待たせしましたことお詫び申し上げます。  
夜間に増員することは無理なのですが、できるだけ早い対応を心掛けます。

この病院に入院してびっくりしたことは、まだ夜間は寒いのに暖房が切られることです。体力もおとろえた高齢者には大変こたえます。なぜ夜間暖房が止められるのか教えてください。  
【ご意見】 い。また、もちろん夜間も暖房してください。尚、どーしても暖房止めなくてはいけないならその理由と「当院は夜間暖房を止めるので入院される方は自己で対策をして下さい」と事前に周知させて下さい。

このたびにことにつきましては、お詫び申し上げます。  
今後は入院手続きの際に夜間の暖房について説明させていただきます。

【ご意見】 受付時間、医師担当表に病院の電話番号をいれてほしいです。

このたびは貴重なご意見ありがとうございます。  
時間変更時に担当表の上部に代表電話の番号を入れさせていただきます。よろしくお願い致します。

平成28年5月末日  
患者サービス向上委員会