

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成31年2~4月)

	ご意見	病院からの回答
1	お見舞い、面会の人の声が大きすぎ。入院患者は大変迷惑。	この度は、落ち着いて療養できる環境を提供できず、申し訳ございません。 入院していただく際には、「入院のご案内」のパンフレットをお渡しし、入院後にも入院中の生活について説明を行い、ご協力をお願いすることとしており、規則が守られていない場合には、声を掛けさせていただくこととしています。 今後も安心して入院生活を送っていただけるよう、環境を整えてまいります。
2	朝食についてくるパックのお茶が美味しくない。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 患者さんによっては、カフェインの摂取を制限していることなどから現在はカフェインの入っていないお茶を導入しております。何卒ご理解いただきますよう、お願いいたします。
3	テレビの入院案内が旧売店、旧喫茶の案内が流れています。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 早速、本年4月より新しい内容に訂正いたしました。
4	〇〇先生は診察に時間がかかりすぎです。診察までの待ち時間、いつもの倍かかっています。	お待たせしてしまい、申し訳ございません。 当該医には、丁寧でスムーズな診療を心掛けるように指導いたしました。
5	義母が骨折で入院していました。義母は軽い認知症があり、仕事を休み付き添いをしました。転院の話があると思い10日間病院でいましたが、一向に話がなくて担当の看護師さんに聞くと「また師長さんが言うてくると思いますよ」と…全く相談にならず不安、不信のまま仕事に行くようにしました。すると復職1日目に病院より電話があり「落ち着いてきたので明日の14時転院の相談においでになられますか」と…。10日間も仕事を休んで準備していた私は、非常に不愉快でした。5年ほど前に実母が入院していた時は、転院の話などアドバイスしてくれとても助かりました。しかし、この度は頼りなく、事務的で残念で言葉遣いもおかしいです。あらゆる面での教育や、責任者の資質も大事だと思います。今の時代、そう簡単に仕事は休めない会社もあるということを理解して接して欲しいです。	この度は、転院調整の際に看護師の対応が不適切であり、ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。 本来であれば、病棟師長等が患者さんやご家族と相談させていただいているのですが、出来ておらず、また看護師間の情報伝達が不十分であったこと、接遇面など、重ねてお詫びいたします。このようなことがないように教育し、改善に努めて参ります。 なお、当院では本年9月を目処に地域連携部門・入院支援部門・退院支援部門等が連携し、入院予定段階から退院後まで効率的に療養を支援する「患者サポートセンター」の設置を予定しております。今後は、さらに患者さんのサポート体制の強化に取り組んで参ります。
6	お風呂について。 ・湯船が深いので中に一段足置きと小さい手すりが付いていると入りやすいと思います。 ・今、湯船の近くの手すりが横に付いているだけなので、縦にもあれば湯船に入りやすいと思います。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 当院の浴槽の深さは病棟によって異なりますが、座って肩まで浸かれるタイプの浴槽となっております。浴槽マット等の設置で浴槽が浅くなりますと、肩まで浸かり温まることが出来なくなることと、多数の患者さんがお使いになりますので衛生的な問題が考えられます。 縦型手すりの設置につきましては、既存の横型手すりとなってしまう、設置する事ができかねます。 何卒ご理解いただきますよう、お願いいたします。
7	外来の職員で結構目立っている髪の色の人が居る。他の病院だと考えられないが、ここの病院は大丈夫なんですか？	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 確認しましたところ、医療者としては清潔感にける頭髮でしたので指導致しました。他の職員におきましても、身だしなみには十分配慮するように指導して参ります。
8	外来の看護師の対応にがっかり。表情、言葉遣い、もう少し注意して欲しい。	この度は、看護師の言動で不快な思いをされたこと、誠に申し訳ございません。当該看護師には接遇について指導いたしました。今後はこのようなことがないように、他の職員も含め、改善に努めて参ります。

9	<p>①食事時間は30分くらいは確保していただきたいです。 ②朝はカーテンを開けていただければと思います。 →日光浴 ③4人部屋の出入り口側が窓際に比べやや狭いのかなと思います。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 ①食事時間につきましては、基本的に配膳から下膳まで30分を目処に行うこととしております。今後は30分確保されるように対処してまいります。なお、下膳のタイミングにつきましては、それぞれの患者さんに合わせて対処してまいりますので配膳時にお声掛け下さい。 ②個室の場合は声を掛けていただきましたら対応させていただきます。大部屋につきましては同室患者さんの病状により対応できかねる場合もございますので、ご了承ください。 ③病棟にもよりますが、出入り口側が窓際に比べやや狭いつくりになっています。ご不便をおかけ致しますが、何卒ご理解いただきますよう、お願いいたします。</p>
10	<p>腰の手術をしました。整形の先生、スタッフの方々ありがとうございました。</p>	
11	<p>大腿骨骨折の為、痛みをかかえたまま寝たきりになることも余儀なくされていた97歳の母から、痛みを取り除き、残り僅かな母の人生に光を下さった、整形の先生、高齢の母の手術をしていただき誠にありがとうございました。手術の前後、母の体調を整えてくださった内科の先生、根気強く訓練して下さったりハピリの先生方、親切に優しくお世話して下さった看護師の皆さまに心より感謝を申し上げます。今回、高齢者だからと諦めてはならないと感じました。</p>	<p>温かく励みになるお言葉をいただき、ありがとうございます。今後も職員一丸となって「地域の皆様に愛され信頼される病院づくり」に取り組んで参ります。</p>
12	<p>病棟助手の対応にゾッとしました。上から目線でえらそうに言うし、横で見ている嫌になりました。</p>	<p>この度は職員の言動で不快な思いをされたこと、誠に申し訳ございません。当該職員には接遇について指導いたしました。今後はこのようなことがないように、他の職員も含め、改善に努めて参ります。</p>
13	<p>LED照明化にあたり、掲示板前、書類等を見る、書く場所においては、昼白色（白い色）にして欲しい。（電球色では字が見えにくい）</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。当院の照明の電球につきましては、基本的には暖色でリラックス色と呼ばれている電球色を採用しております。院内を点検したところ、場所によっては電球色の電球では掲示板が読みづらい箇所がありましたので、掲示板上部への照明を新設するなど検討してまいります。</p>
14	<p>院内トイレで職員の方だと思われそうですが、ご一緒いたしました。しかし、手も洗わずに出て行かれました…。いかがなものでしょうか？</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。確認したところ、所属部署が近くであったため、部署に戻り石鹸で入念に手を洗い手指消毒をしたようです。しかしながら、トイレから出るのであれば一旦手洗いをするべきであり、このようなことがないように指導いたしました。</p>
15	<p>蒸し暑い。クーラーしろ。コンビニは、クーラーしているぞ！トイレのウォシュレット、温かい湯を出せ！高血圧、心臓etc、お年寄りが居るのに改善せよ！</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。冷房運転につきましては、4月27日より気温に応じて日中冷房運転を開始いたしました。トイレウォシュレットの温水に関しましては、設定温度を上げるなどの対応をとらせていただきました。</p>
16	<p>ご意見に対する返答を掲示してありますが、その返答があまりにも画一的で通り一遍なもので、誠意も具体的な検討のあとも見受けられない。ここはそういうやり方をする病院なのですか？</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。当院としましては、皆様から頂きましたご意見にできるだけ真摯に誠実に回答させていただいているつもりでしたが、内容が画一的で、具体性に欠けるところがあったことはお詫びいたします。今後は、頂きましたご意見を踏まえ、検討の結果を含めて、できるだけ具体的に回答できますよう、改善に努めて参ります。</p>