

2023年3月の意見

接遇対応に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>血液検査の時、何度も血管がないと言われたが、お世話になっている町医者2ヶ所では失敗なくとって頂いています。カイロで手は温めて行くのですが、一度くるぶしからで痛くて悲鳴をあげました。蒸しタオルをお願いしましたが、返事だけで持って来てくれません。蒸しタオルを用意して下さい。（診察 70歳以上 女性）</p>	<p>この度は、検査時の対応により、痛みと不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>採血室では、蒸しタオルを提供できる環境を整えておりますが、蒸しタオル不要との判断で採血をしてしまったようです。採血箇所の確認や、ご不安な点へのお声かけなどが不足していた事お詫び申し上げます。</p> <p>今回の件を踏まえ、関係スタッフに対し、今後は蒸しタオルの使用のみならず、患者さんの立場に立った分かりやすい説明と思いやりのある対応を行うよう指導を行いました。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
<p>はりひめで出産を予定している妊婦です。</p> <p>助産師の方より、およそ今後の医療と関係ないと思われる主人とのなれそめや、義実家の職業などを色々と聞かれ、お世話になる立場でもあり答えるしかありませんでした。医療者はなんでも聞いてよいのでしょうか。</p> <p>反面、指導については何も教えてくれず、その後の指導で初めて聞くことがいっぱいあり、とても不安になりました。真面目に仕事していただけますか。（診察 30歳代以下 女性）</p>	<p>不快な思いをされる質問となり申し訳ありませんでした。</p> <p>保健指導の場で、産後のサポートなどについて家族の状況をお聞きすることがありますが、専門職として必要な質問かを吟味し、なぜその質問をさせていただくのかを説明し、保健指導につなげていきます。必要な指導だけでなく、妊婦さんの疑問や不安にお答えしていく保健指導とします。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>入院させていただいておりますが、いきなり連絡もなしにam3時30分に入室「今から採血します」これは他人のことですが、私の場合はam6時30分でした。もちろんいきなり。いったいどうなっているのでしょうか。</p>	<p>この度は早朝の採血に関しまして、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>本来であれば、翌日に行う検査は前日に説明を行うことを取り決めとしておりますが、看護師による説明が不足していたものと考えます。誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>また、午前3:30の採血に関しましては医師の指示による糖尿病の方の血糖確認ですが、いずれも同室の患者さんも含めて配慮が不足しておりました。患者さんへの説明を確実に実施し、療養環境を整えるように努めて参ります。ご意見ありがとうございました。</p>

1 2 Fレストランですが、メニューが洋食中心で味付けも濃い。病院なのに、体に悪いようなメニューばかり。心臓が悪くてお世話になっているので、和食等メニューを改善して欲しいです。（診察 70歳以上 男性）

1 2 階外来レストランをご利用いただき、またご意見ありがとうございます。
外来レストランは民間事業者が運営を行っておりますので、患者さんからメニューの改善のご意見、要望があった旨、運営事業者に伝え、改善の検討を依頼します。

去年秋にKブロックの受付前に8：45から受付に並ぶ足型か「こちらからお並び下さい」の看板をお願いしましたが受付の人は8：45からと言うだけで「並んでお待ちください」とは言いません。改善して下さい。

ご指摘いただきありがとうございます。
来院される方が受付の前で、とまどわれることがないように、並び順や、お声かけの工夫をしていきます。今後ともご意見いただきますようお願いいたします。

入院中は家族の付き添いが禁止されていますが、術後の絶対安静時においては、付き添いを可能にしてもらいたい。身の回りのことが自分で出来ないため、医療行為でないことも看護師さんに依頼することになり心苦しいです。
また、入院時の説明ではすべてを網羅できないので、わからないことが多く（可能なこと、不可能なこと等）慣れるまでに戸惑います。（入院 50歳代 女性）

貴重なご意見ありがとうございます。
手術後は特にベッド周りの環境に戸惑われ、不安なお気持ちになられたこととお察しいたします。付き添いにつきましては、患者さんの状況によって医師が許可する場合がありますが、基本的には、患者さんの療養上のお世話も含めて看護師が対応させていただいております。また、わからないことがあれば遠慮なく何でもお尋ねいただけますよう、よろしくようお願いいたします。

2週間ほど前に救急で来ましたが、医師の説明後に病棟に行く際、救急受付（ピンク色の服）の3人の女性の方が私たちは必死で真剣なのに、足をあげて大きい声で話をして笑っていました。どういう教育をされているのですか？すごく気分が悪かったです。

このたびは大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
ご指摘いただきました救急受付スタッフにつきましては、今後このようなことがないように指導してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

設備等に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>婦人科の内診室のかごの周りに、毛がたくさん落ちていて、不衛生な印象をもちました。ズボンを脱ぐときにつくので余計に気になります。簡易のモップ、粘着ローラなど置いていただけたら、診察前後に自分で掃除しますので、ご検討ください。（診察 40歳代 女性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 日々の清掃だけではいき届いておらず、申し訳ありませんでした。患者さんごとに診察台とドアの取っ手を拭いていますので、その際、床の状態も確認します。また、患者さんお呼びする前にも再度確認し、気持ちよく診察を受けていただけるようにします。</p>
<p>2Fの現金支払機にかばんを置く台が欲しいです。</p>	<p>頂戴いたしました内容を踏まえ、患者さんの導線や安全を担保した形での対応を検討したいと思います。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>JブロックとKブロックの待合の椅子について、断然Kブロックで待っている人が多いので、そちらに向く椅子を多くし、真ん中の椅子は、通路が狭いため広くとって欲しいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。2階のJブロックKブロックにおきましては、ご指摘の通り、患者さんの数が特に多く、時間帯によっては椅子が不足する状況にあります。早急に対応を検討して参ります。ご指摘いただきありがとうございます。</p>
お褒めのご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>栄養管理部スタッフの皆様へ 70日間、お世話になりました。苦手な物も少しはありましたが、最初から最後まで全部いただきました。栄養面についてはよく解りませんが、味に関しては、後になる程、良く考えておられると感じるようになりました。 折々のメッセージカードも楽しかったです。（入院 70歳以上 男性）</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。 70日間の入院生活の中で、少しでも食事を楽しみにしていただけたということに、とても喜びを感じています。今後も“当院の食事は良かった”と思ってもらえるように努めて参ります。</p>
<p>皆さんのおかげで第一志望の高校に合格できました！何もしていない私を優しく気遣っていただき本当にありがとうございます！一生感謝しています！ 高校で私も頑張るので、お仕事頑張ってください！大河ドラマおもしろいです（笑）大好きです♡</p>	<p>この度は嬉しいご報告ありがとうございます。 まずは、合格おめでとうございます。苦勞が報われましたね。 私たちも受験勉強に真摯に向き合い、頑張っている姿に勇気づけられると同時に刺激もたくさんいただいたと感じています。これから高校生として沢山の経験を通じて、勉強に部活に頑張っていたきたいと切に願っております。また、病棟にも元気な姿をみせてくださいね。</p>