

みなさまの声 意見箱 まとめ

2024年7月回収分53通

ご 意 見	回 答
1. 病院の建物設備について	
カフェと焼きたてパンを復活してほしい	ご意見ありがとうございます。以前カフェとして営業していたオリーブは小児科の診察で使用しております。現在カフェの再開は未定ですが、再開について検討する際は頂いたご意見を参考にさせていただきます（事務部長）
としゃかんがほしいです。キッズスペース。小さいこのぬりえとえほんをよんでくれるところ	ご意見いただきありがとうございます。申し訳ありませんが、現在感染対策のためキッズスペースは設けておりません。今後再開が決まりましたらご案内させていただきます（3階東病棟師長）
2. 病棟・外来他の備品について	
入院しはじめの頃、布団が暑くてこまりました。家族にタオルケットを持って来てもらったので良かったですが、通年ずっと同じ厚さの布団はちょっとどうかなと思います	} 布団や枕について、備え付け備品以外の用意はありません。必要に応じご自身でご用意いただいております。ご協力のほどお願いいたします。不明な点は看護師までご相談下さい（病棟師長）
枕が高すぎて、首、頭が痛くなった	
3. 清掃について	
入院中に病室の移動を言われて2人部屋に移動したが（窓側）、カーテンを開けてびっくりした。窓の内側にも数か所クモの巣が張っていて、窓の外側はすごいクモの巣と鳥のフン等でひどく汚れており、窓の外を見るのもイヤであった。入院している部屋なのでもっと清潔にしておくべきである	このたびは不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんに快適にお過ごしいただけるよう、病室内の窓周りの清掃にも気を配るよういたします。また、入院中に清掃のことも含めてお気付きの点がありましたら、病棟のスタッフにお申し出くださるようお願いいたします（総務課長）
前に使った人の血らしき汚れが便座などに残っていた	清掃が行き届いておらず申し訳ありませんでした。定期的にトイレの清掃を行っておりますが、お気付きの点がございましたら遠慮なくスタッフにお申し出ください（当該病棟師長）
残念だったのは、コインランドリー室の掃除がほとんどしてないような感じに思えました	コインランドリー室の清掃が行き届いておらず、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。衛生面からも定期的な清掃を行う必要があると考えますので、今後は徹底して行っていきます。ご指摘ありがとうございました（当該病棟）

<h4>4. 対応について</h4>	
<p>看護師について。言葉が雑な感じがして聞き取りにくかった。また、説明が少し足りない時がある</p>	<p>言葉遣いや説明時に不足がないよう接遇面を見直し、あらためて指導して参ります（当該病棟師長）</p>
<p>PM2:55頃シャワーに行くため、タオルとパジャマをもらいに行った。看護師さんは奥のパソコンに2人ぐらいいたが声をかけても届かず、少しナースステーションの中に入り声をかけたら、受付の女性に、ナースステーションには入るなと言われた。以前受付の人に言ったら看護師に言うように言われたので、今回少し入ってしまったが、何かにつけて気分を悪くした入院であった</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でした。お声かけには看護師が対応するよう指導徹底いたします。なお、着替えのパジャマ等アメニティにつきましては、看護補助者や病棟事務員（クラーク）も対応させていただきます。ご意見ありがとうございました（病棟師長）</p>
<p>シャワーのタオルと着替えのパジャマを取りに行くのですが、ほとんどの方が下を向いてパソコンをしているか話をしていて、声をかけてもなかなか届かない。置き場所を聞いて行ける患者は取りに行ってはどうか。終わってから着替えたものを持っていくが、下を向いてパソコンをしているか話をしていくので、声をかけてもなかなか届かない。行ける患者は指定してもらった場所に持っていったら？</p>	
<p>80代の母の付き添いでレントゲンを撮りに行きました。レントゲンを撮り終わった後に「終わりました」と言われたため、レントゲン室へ迎えに入ると、まだズボンもはいていない状態でレントゲン室の扉は全開にされていました。家族が介助してズボンをはかせたりするのが当たり前なのでしょうか？年寄にはプライバシーはないのでしょうか？</p>	<p>この度は不適切な対応、誠に申し訳ございません。今後より一層プライバシーに関する指導を徹底して参ります。又、介助に関しましては、今後もご家族様のご協力をお願いいたします（放射線室）</p>
<p>バプテスト病院は大好きですが、今回の老人病棟での入院は少し苦しかったです。個室でなかったため、朝の5:30にふとんをまくられ、お尻をさわられ、オムツしてないと伝えたのですが伝わらず、してないのホンマに？と。オムツしてませんと。ちょっと驚きました。しかしいずれ私もこの病棟で過ごすのだと思えました。老人は『ありがとう』の言葉を忘れ、うめき、わめきますが、皆様とても丁寧に対応をされていました</p>	<p>この度はスタッフによる不適切な対応につきましてお詫び申し上げます。今後このようなことのないよう、教育を徹底して参ります。ご指摘ありがとうございました（当該病棟師長）</p>
<p>薬剤師は病状も考えずに苦しい最中もズケズケ自分のして欲しいことを言われました。何度もです</p>	<p>担当者に聴取し、繰り返し訪問したことを確認しました。薬剤師の業務上、訪問しなければならないことがありますが、今回は配慮が足りず不快な思いをさせていただきました。申し訳ございませんでした（薬剤部）</p>
<h4>5. 待ち時間について</h4>	
<p>外来のお会計の待ち時間が少ないと良いなと思った</p>	<p>待ち時間が長くなり申し訳ございません。外来・入院の会計は1か所でお呼びしており、お支払いを自動精算機・会計窓口にてご精算しております。11時以降は診察が終了された方々がまとめて会計に来られるため、計算に時間かかりお待たせする場合がございます。今後も出来る限り早く出来るよう対応して参りますので、ご理解、ご協力をお願いいたします（医事課長）</p>

<h2>6. 食事について</h2>	
<p>朝食のたんぱく質が少なそうだった</p>	<p>食種にもよりますが、朝食には卵やチーズ+牛乳をつけており、たんぱく質は22~24g程度ついております。又、毎日の朝食メニューも替えており、少ない場合でも1日でたんぱく質量は「日本人の食事摂取基準」に準じて作成しております。ただし、たんぱく質制限など指示がある場合は少なくなっている場合がございます（栄養管理室）</p>
<p>食事は説明していただき理解できたとし、おいしかった。朝のパンは6枚切りでもよかったのは。また、果物は量が半分程度で十分です（おいしくて全部食べてしまいました）。野菜は煮すぎてます。塩分も強い時がありました</p>	<p>加熱につきましては「大量調理マニュアル」に則り、焼きもの、煮物など加熱する食品につきましては「75℃以上」で「1分以上加熱を続ける」ことが義務付けられております。冷却方法などを含め、検討を行ってまいります。塩分についても検討を行ってまいります（栄養管理室）</p>
<p>食事が最初から「シニア」と決められていた。何度か他に選択がないか尋ねたが改善されず。退院1週間前に病室に来た看護師さんのおかげで普通食になった。年齢で「シニア食」と断定してしまうのはいかがなものかと思えます</p>	<p>何度かお声掛けいただいていたにも関わらず、すぐに対応できず申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないように指導を徹底してまいります（当該病棟師長）</p>
<p>もともと痩せているが、さらに痩せてしまうので、もう少し食事を何とかしていただきたいかった</p>	<p>食事については病状と、また嚥下に問題のある患者さんにつきましては誤嚥のないよう、リハビリ担当者とともに安全に摂取していただけるよう、食事形態の検討を進めております。ご心配やご不明な点がございましたら、主治医にご確認ください（リハビリテーション室・栄養管理室）</p>
<p>昼食には普通汁物がついてくるはずであるが（メニューで見る）、前回入院した時も汁物がついていない事がよくあったので、ついていないと言うと、言うとおきますと言うだけで、次の日も無かった。今回入院して7日のうち3回無い事があった。なぜ事前にチェックできないのか？無かった分金を返して欲しいぐらいである</p>	<p>病棟には、常食・軟々菜食・ソフト食の献立を貼り出しておりますが、食種はそれ以外に十数種類あり、メニューによっては汁物のない場合もございます。献立通りのご提供ができますよう、チェックを強化いたします。もし疑問点がございましたらお声がけください（栄養管理室）</p>
<p>貼ってあるメニュー（他の患者はメニュー通り）私は違ったメニューになっている。予定していた材料が足りずそうなっているのか。昼食で汁物が忘れていたのか、ついていない事がよくあった</p>	
<p>朝食について。おかずをもう少しボリュームもたせて下さい。但し、物価高の折、ご努力の範囲内で結構でございます</p>	<p>ご意見を参考に予算内で努力いたします（栄養管理室）</p>
<h2>7. 看護ケアについて</h2>	
<p>看護師さんの力に差があるように感じた。また、患者さんの情報が共有されていないと感じた。患者さんの所に来る前に患者さんの情報をチェックしていないと感じた</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。看護師間の共有不足で不安な思いをさせ、申し訳ありませんでした。今一度情報共有の方法を見直し、信頼される看護の提供に努めて参ります（当該病棟師長）</p>
<p>血圧を測る時話しかける（今日はお変わりありませんか？よく眠れましたか..等）看護師さんが多いのに驚きました。私は口に指をあて“シィ〜”と、合図ですぐわかって下さり静かにして下さいました。話しかけるとすぐ血圧が上がる方もいらっしゃるの、そこは静かにしてほしいと思います</p>	<p>ご指摘のとおり、血圧測定中に会話をすることで血圧の変動はみられますので、今後はいただいたご意見を看護師全体で共有し、正しく血圧測定ができるよう心掛けて参ります。ご意見ありがとうございました（病棟師長・看護部長）</p>

<p>8. 病室・外来の環境（清掃以外）について</p>	
<p>夜、エアコンが寒かったです</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。室温調整については遠慮なくスタッフにお声かけ下さい。大部屋の場合、他の患者さんがいらっしゃる時は相談させていただきます。皆さまが快適に過ごせますよう調整いたします（当該病棟）</p>
<p>病院内、室温の設定が寒すぎます。屋外から外来で来ているのですが、薄着にしているため体が冷えてこまります。血管にもよくないと聞いております。もう少し考えてもらって良いですか？</p>	<p>この度は室温についてご不快に感じられましたことお詫び申し上げます。病院内の室温設定はゾーンで分けて設定しておりますが、診察室は個別に設定が可能です。どうぞ遠慮なくお声かけ下さいますようお願いいたします（外来師長）</p>
<p>9. その他</p>	
<p>駐車場に車を停めて8:25頃徒歩で病院へ向かう途中、バス2678がカバンすれすれで走行されてドキッとしました</p>	<p>車両の運行時には歩行者との間隔や速度に注意するよう、改めて運行担当者に指導いたしました（総務課長）</p>
<p>面会可能時間（受付時間）がとてもきびしく、仕事をしている者には大変だった</p>	<p>面会につきましては、ウイルス感染症の流行状況やウイルスの性質が変わらないことを考慮し、現段階においては面会制限の変更はなく、患者さん、ご家族さんにはご不便をおかけいたしますが、ご理解、ご協力をいただきますようお願い申し上げます（看護部長）</p>
<p>仕方ないことですが、面会の時間が短くて不便でした</p>	
<p>消灯時間は21時なのに早く電気が消される。時間にあわせて用事を済ませたり行動しているのに、早く電気を消すのはやめて頂きたい。7/13月曜日は4階東は20:40には消灯された。こんなに早かったのはこの時が初めてではありましたが、頻繁に早く消されてしまう。ただでさえ早い時間なのに、あかりが早く消されてしまうと気がめいる</p>	<p>規定の消灯時間より早く消灯を行い、申し訳ありませんでした。いただいたご意見を病棟全体で共有し、注意するよう周知いたしました（当該病棟師長）</p>
<p>廊下での長い立ち話止めて下さい。通路です</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。今後このようなことがないように指導徹底いたします（外来師長）</p>
<p>勝手な印象ですが、看護師の方は忙しそうにされているので、着替え等の交換を申し出るのにちゅうちょしました。対応の際は毎回快く引き付けて下さりありがとうございました</p>	<p>入院生活での困ったことや不安なことは看護師へご相談下さい。患者さんに寄り添う看護をより心掛けて参ります（当該病棟師長）</p>