

みなさまの声 意見箱 まとめ

2024年9月回収分28通

ご意見	回答
1. 病院の建物設備について	
Wifi・インターネットの接続が、今やTVよりも重視した設備、高速化等必要だと思われま	ご指摘ありがとうございます。院内フリーWifiの電波強度は、医療機器への影響等も考慮して平均-40dBmで設計しております。一般的な電波環境としては問題ないレベルと認識しておりますが、電波の特性上、お使いの機器や環境のバックグラウンドノイズ、ネットワーク上のクライアント数などの様々な要因によって、一時的に繋がりにくい状況となることもございます。今後ともアクセスポイントの監視等も行い、快適にご利用いただける様に努めて参ります。ご理解の程よろしくお願い申し上げます（情報管理課）
病室のトイレ、1年間利用してきましたが汚いポスターが貼られたまま、衛生管理の厳しい当院としては残念です。またウォッシュレットですが、我が家のは半日で完成。早く修理して下さい	ウォッシュレットは修理を完了し、ポスターは新しいものに交換いたしました。ご迷惑をおかけして申し訳ございません（当該病棟師長）
2. 清掃について	
トイレが汚い時があった	申し訳ございません。適宜確認し清掃を徹底してまいります（当該病棟師長）
共用部に残念な所があります。トイレの壁紙が破れたまま。1階の自販機ルームも壁紙の汚れや破れが目立ちます。TELコーナーの網戸もクモの巣だらけ。せっかく設備が整っているのに台無し状態です。施設担当や営繕担当の方のご努力を希望します	この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。またご指摘いただきありがとうございます。1階自販機コーナーについては修繕致しました。また清掃を定期的に行ってまいります。窓清掃については手の届く範囲で実施し、通常清掃が難しい範囲については高所の作業となりますので、年1回の冬季の定期清掃を実施いたします（総務課長）
3. 対応について	
先日、発熱外来を受診。近所の個人病院にてインフル、コロナの陰性を前日確認済み。それでも頭痛がひどく、頭を動かさないので当病院へ。1日目 インフル、コロナ検査 陰性。2日目 看護師さんに昨日も来たでしようと言われて返される。3日目 娘泣きながら不調と、断られるから付き添いして欲しいと言われ再々受診。先生が3~4人診察して頂くも、高熱、陰性。頭を下げられないが髄膜炎と疑われず、友人医師に聞くと、頭下げられないとまず疑うと聞きました。結局血圧70、チアノーゼも出て本当にその後大変でした。看護婦さんが自分の意見で追い返すとか、聞いた事ありません。3日目のナースと同じ方です	医師と相談し、医師の指示のもと対応いたしましたが、その過程の意思疎通において不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、思いが伝わるようなお声掛けができるようさらに注意してまいります（外来師長）
4. 接遇について	
玄関前の警備員さんの高飛車な言い方に泣きたくなりました	この度は不快な思いをさせてしまい誠に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を徹底いたします（総務課長）
看護師様の心配りは担当によりあまりにも差がありすぎ、おどろきました	不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。接遇の意識を高めるよう今後も指導して参ります（当該病棟師長）

5. 食事について	
食事は術後のため流動食となり満足できないのは仕方ないのですが、量が少なすぎて苦しかったです。味もほとんど無味で、食べたという気にはならなかったです	術後の流動食については医師の指示に従い、流動食はおもゆ、スープ類、牛乳やジュースなどとなっており、おもゆは塩味などはつけていません。ご理解いただきますようお願いいたします（栄養管理室）
インゲン豆が毎日のように出てきます。調理方法を変えられては。また同じような魚がよく出ますが、イワシ、サンマとか。味噌汁のキャベツを小さく切って下さい。固すぎます	1日の食事の中で食品の重複がないように努めておりますが、食種により使用できない食材もございます。使用できる野菜類で工夫をするよう努めます（栄養管理室）
パンの朝食時、たんぱく質が少ないように感じた	食種により1日のたんぱく質摂取量に違いがございますが、朝食にも主食、牛乳、卵、チーズなどのたんぱく質が含まれており、日によりメニューは異なりますが、1日で配分しております（栄養管理室）
食事の時食べる道具（箸、スプーン等）、必要な時に無い、必要でないのものがついている。きちっと確認して配るべき	ご意見ありがとうございます。患者さんごとの食事形態についてスタッフ間で共有し、適切な道具をお配りするよういたします（当該病棟師長）
6. 案内・表示について	
入院・手術が初めてなので、もう少し先の事とか1日の予定とかを教えて頂けると安心できたと思います	初めての入院・手術で不安な中、今後の予定をご説明できておらず申し訳ありませんでした。ご入院中、安心して過ごしていただけるよう、患者さんへのご説明を徹底するようあらためて病棟内で共有・指導いたしました。ご意見ありがとうございました（当該病棟師長）
7. 看護ケアについて	
看護師の能力にはけっこう差があった	看護師一人ひとりの能力差については病棟看護師全体で補うと共に、今後も看護師育成に努めて参ります（当該病棟師長）
8. 病室・外来の環境（清掃以外）について	
入室していたお部屋の空調の温度調節が簡単ではなくて困りました。少し改善されればなと思いました	今後空調設備の改修予定に合わせて、温度調節の方法も含めて検討いたします（当該病棟師長）
ロッカー等に前の方の荷物がそれぞれの引き出しに残っていた。ビックリしました	この度は不快な思いをさせ申し訳ありません。退院担当の看護師と部屋清掃担当の看護助手の双方で、忘れ物の確認を徹底いたします（当該病棟師長）
夜、部屋にたくさん羽アリが出るのが…	大変申し訳ございません。都度対応させていただきますので、看護師までお申し出ください（当該病棟師長）

<p>9. その他</p>	
<p>いつもシャトルバスを利用させて頂き感謝しております。先日、フラワー薬局前でバスに向かって手をあげ、乗車希望を表現されているご老人がバスの中から見えました。たぶん運転手の方も守るべき決まりがあるのですが、もう少し配慮して頂けたらと残念な気持ちでございました。病院で外来診療を受けた患者が一番近い薬局へ寄り、又坂道を上がりバス乗り場まで戻るのもつらいことです。その辺を少し考慮して頂けませんでしょうか</p>	<p>ご不便をおかけしております。フラワー薬局周辺道路については道幅が狭く、停留所を設けることが難しい状況です。危険なため薬局周辺道路での乗降はお断りしております。ご利用になる方の安全を最優先し運行してまいりますので、なにとぞご理解の程よろしくお願いいたします (総務課長)</p>
<p>駐車場と病院間の連絡バスの運行時間を午後もう少し延ばして下さい。歩行困難なのに駐車場まで歩かなければなりません。これを記入していたら職員の方が車を駐車場から持って来て下さいました。ありがとうございました</p>	<p>ご不便をおかけしております。運行時間はご利用状況等を総合的に勘案し検討いたします。なにとぞご理解の程お願いいたします(総務課長)</p>
<p>シャトルバスですが、ロータリーに到着した時「どこどこへ行きます」とアナウンスしてほしい。老健へ行く為に駐車場シャトルを待っていて、シャトルバスが無言で山の上へ行ってしまうと乗れたのにとと思う</p>	<p>お待ちいただいたにもかかわらずご乗車いただけず申し訳ございません。これまでもお待ちになられている方に警備員がお声かけをさせていただいておりますが、今後はバスの乗務員からもお声をかけさせていただくようにいたします(総務課長)</p>
<p>飲み物の購入がむずかしい(コンビニ等)。自分ひとりでは行けないので</p>	<p>時間調整はさせていただくことがあると思いますが、看護師へお申し出いただければ対応させていただきます。なおアメニティを契約されている場合は、ペットボトル2本/日まででしたら、すぐに対応させていただきます(当該病棟師長)</p>
<p>シャワーに入る時、着替え(パジャマ)・タオルをもらう時、シャワーが終わり使ったパジャマ・タオルを返す時、声をかけるが忙しいので声を出しても聞いてもらえない時もある。シャワーに入る前に所定の場所に自分で取りに行って、終われば着替えたものを自分で所定の場所に返却すれば、遠慮することなくスムーズになると思う</p>	<p>詰所でお声掛けいただいたのに対応できず大変申し訳ありませんでした。自室よりナースコールでお知らせいただければ取りに伺います。また、浴室内に返却用のカゴなどの設置を検討して参ります(当該病棟師長)</p>
<p>コロナの時期とはいえ面会時間の短さ、面会時間の予約がきびしい</p>	<p>社会環境の変化や他院の状況を踏まえて、令和6年11月1日より、面会制限を一部緩和いたしました。面会時の予約が不要となりました。 面会時間は14時～16時 1日1回 原則15分以内 1回の面会は4名まで。患者さんの状態等によっては変更することもあります。ご理解とご協力をお願いいたします(看護部長)</p>
<p>西病棟はゆっくりと気持ちを落ち着ける所がありません。寝るしかありません</p>	<p>4階西病棟のデイルームが狭いため、4階東病棟と共有してデイルームをご利用いただくなど、ゆっくりお過ごしいただけるよう検討してまいります(4階西病棟師長)</p>