

患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。皆さんから寄せられたご意見などは、真摯に受け止め、一つひとつ解決したいと思います。回答まで、次のような流れで対応させていただきますので(投稿→患者相談室で毎日回収→担当部署→院長→患者相談室→回答)おおむね3週間ほど時間をいただきますが、ご了承ください。なお、これまでいただいたご意見と回答については、当院2階の『医療情報コーナー(さくら)』にてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
12月4日	<p>看護師の点滴注射の技術向上の指導をしてください。点滴注射は難しいと理解していますが、もう少し何とかして下さい。点滴は数日から入院中ずっと続ける患者が居ます。以下は自分が目で見たり、体験した事例です。他にも他の患者から聞いたこともある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・患者の目前で「私が点滴すれば120%失敗するわ」と言い、失敗し平然としている看護師。その後2人目看護師は失敗。3人目の看護師で終了。この間6回でした。 ・小太りの若い男性患者は血管が見つけれず針を4～5回抜き刺しました。 ・担当の新人さんは自信なくベテランと思う看護師を呼んだが3回刺して失敗。3人目の看護師により終了。(この内1回は手の甲だった。甲は10日くらい黒ずんだ) ・主任と呼ばれている看護師でも針は2日で交換したこともある。 	<p>この度は入院中の点滴注射に際し、ご不快な思いをおかけいたしました大変申し訳ありません。</p> <p>ご指摘の件につきましては、病棟の看護師全員が心に重く受け止め、日々研鑽して参りたいと思います。</p> <p>今後とも、お気づきの事がございましたら、遠慮なくお申し出ください。</p> <p>(12月5日 回答)</p>
12月4日	<p>〇〇内科の受付および看護師の対応が悪いです。一番でみてもらいたいのので朝早くに来ていますが、毎回行うチェックリストを書いていないため(渡されなかった)、順番が前後し、とても待たされました。</p> <p>看護師はすごく上から目線でえらそうです。</p>	<p>ご迷惑をおかけして、申し訳ありませんでした。</p> <p>チェックリストは、事前に準備し、窓口で受付順にお渡ししておりますが、手違いで遅くなってしまったようです。今後このようなことがないよう、心がけたいと思います。</p> <p>ただし、同じ予約時間の枠でも複数名の患者さんがおられます。その時の患者さんの状態などにより順番が前後することもございますので、ご了承いただきたいと思います。</p> <p>患者さんが気持ちよく診察を受け、お帰りいただけるように、優しく丁寧な接遇を、職員一同心掛けてまいります。</p> <p>(12月12日 回答)</p>

<p>12月7日</p>	<p>パンは外来食品ですが、パンと魚は合います。イスタンブール(トルコ)では大きなパンに丸ごとサバをはさんだホットドックが有名で、多勢の人が屋台等で朝食としています。又、ヨーロッパの海のない地方では、パンと魚(マス)の料理をあたりまえに食べています。どちらもおいしいです。添加物の多い加工食品より魚が病院食として適切だと思います。</p> <p>温かいもの(特に麺類)は冷めるとまずい。伊勢うどんのようにツユを吸って伸びた生ぬるい(そうめん・そば)のはメニューとして不向きだと思う。大阪付近の店でぬるい伸びた麺を提供する店はないし、あれば返品か作り替えてくれるのが普通だと思う。客から代金をもらえないだろう。</p> <p>メニューを決める時、試食しているのですか？試食しておいしいと思って提供しているのでしょうか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>朝食に魚を取り入れようということで、検討し提供しているメニューですが、患者さんやスタッフからは不適の声が聴かれるようになりました。より好まれると思われるメニューに変更する予定です。</p> <p>うどんがメインで献立に入る時やアラカルト食で麺類が提供される時は麺が伸びないよう、つゆと麺を別々の容器に入れて提供させて頂いております。汁物でにゅうめんやうどん汁などは麺と汁を一緒にして提供させて頂いております。その際は出来るだけ提供ぎりぎりの盛付を行っております。</p> <p>メニューを決める際には、試作や試食を行い、おいしいと思える物を提供させて頂いております。</p> <p>ご意見として参考にさせて頂き、おいしいと思って頂ける食事が提供できるよう、日々患者さんの意見を聞きながら献立考案、調理工夫をしてきたいと思っております。</p> <p>(12月8日 回答)</p>
<p>12月8日</p>	<p>12月7日朝7時開店のローソンに5～6分前に到着。まだレジが開いていないと言われたが、中でまたせてほしいと言った。しぶしぶどうぞと言ったように思う。思いやりのある人なら、中でどうぞと言うであろう。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>開店直前の時間帯で従業員も準備に追われており、満足な接客ができなかったようです。従業員には、患者さんに対する心配りを欠かさぬよう、申し伝えました。</p> <p>(12月12日 回答)</p>