

## 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
8月1日	歩ける人、家族等、携帯電話で(部屋内)使用多い。ルールがあるなら徹底してほしい。 また、朝5時にカーテンあける、電話する人も居た。マナーが悪いと思う。	携帯電話の通話可能エリアを設けていますが、守っていただけない現状もあり、ご迷惑をおかけしました。注意喚起していきませんが、見かけた場合はスタッフまでお声掛けください。 ご意見ありがとうございました。 (8月9日 回答)
8月3日	面会は平日15時から20時、土日10時から20時のはずだが、平日朝9時前に病室まで入って来られ、話している方がいる。看護師が居ても注意しないが、規則はザル法か。	ご意見ありがとうございます。 10階病棟では、ご意見を参考に面会について対策を実施しました。 病棟入口に面会時間を明示し、時間外に来院された場合はインターホンにて対応することにしました。 ご家族による荷物の持ち込みなど、状況に応じては面会時間外であっても許可することがあります。来院された状況を確認し、対応に努めてまいります。 (8月15日 回答)
8月7日	面会時間徹底 ・入院時に本人、つきそい人に院内徹底する。 ・詰所入口での確認。 注意されてもあいかわらず時間無視する人あり、対策必要。	

8月6日	ベットの横のカーテンはかえてますか？	<p>この度は、ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。カーテンは、定期的に、また必要時にも交換しておりますが、お気づきの点がございましたら、スタッフにお知らせください。</p> <p>(8月7日 回答)</p>
8月9日	<p>ビル風。タクシーのりばの入口は、ビル風注意のプレートが必要だと思います。車で来た方も、バスで来る方も同じ入口なのだから、注意をうながすべき。 私の母も1度こけました。あぶないと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご指摘の場所付近に、「強風注意」の貼紙を貼ることいたします。</p> <p>(8月14日 回答)</p>
8月13日	<p>・入院中、一番の楽しみは♪メリーさんの羊で始まる食事でした。おもゆから始まり、少しずつ固形になり、自分の回復具合を目視化できてとても良かったです。本当に美味しい食事でした。ありがとうございました。</p> <p>・入院中、最大のストレスは病室のクーラー。窓側の患者さんがずっと、寒い、寒いと繰り返していました。他の人は、各自タオルケットを用意したり、うちわや氷枕で対応。2～3日間完全に夜の冷房なし状態。ついに体調不良者が出て、一晩だけLOWで付けたまま寝ましたが、翌朝4時頃からその患者さんにぶつぶつ愚痴られました。共同部屋だから仕方がないが、冷房の当たりにくい廊下側へ移動してもらおうか、室温計を置いて統一し、夜中は巡回の時に確認する等の対応があれば嬉しいなと思いました。</p> <p>・最後はとても残念に感じたことです。看護師さん2人が消灯前に廊下で左右に分かれてPC作業中でした。かなり大きめの嘔吐の声に対して自分達が担当ではないからなのか、「すごいな、誰?」「〇番ちゃう?」と笑いあっている姿を見てしまい、とても心に引っ掛るものがありました。もちろん、ほとんどの方はそんなではないと思っています。ただ、そういう姿を見た後に、その方の担当に当たってしまって、正直不安でした。</p>	<p>ご意見を頂き、ありがとうございます。 病室の空調につきましては、ストレスを感じさせてしまい、申し訳ありませんでした。連日の猛暑日のため、寝苦しい時もあれば、冷房が効きすぎ、体調をくずされる場合もございます。可能な範囲で対応させて頂きますので、遠慮なく看護師にお声かけください。 看護師の言動につきましては、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 今回頂きましたご意見を真摯に受け止め、患者さんが快適な療養生活を送っていただける環境づくりに邁進してまいります。</p> <p>(8月14日 回答)</p>