

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。
皆様から寄せられたご意見・ご要望は、真摯に受け止めてまいりたいと存じます。
この度、いただいたご意見・ご要望に対する回答は、下記のとおりです。
なお、過去にいただいたご意見と回答については、当院ホームページにてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
9月11日	<p>泌尿器科の〇〇先生、看護師様、関係者一同様お世話になりました。ありがとうございました。私は全身麻酔の手術が初めてで、手術や術後の大変さがわかりました。結石は再発する病気なので、再発予防の食事などのパンフレット等を退院時に配布したらいいと思います。そこは大事なところですよ。名病院を目指して下さい。</p> <p>先生方、患者にはゆっくりと丁寧に良くわかるように納得いくまで病気、病名、検査の結果の説明をお願いします。</p>	<p>初めての全身麻酔・手術を終えられ不安も沢山あったと思います。また手術してしまえば終わりではなく、手術前からの体調管理や術後の継続した管理も必要です。トータル的に不足点を見直し患者様に信頼を得られ安心して治療を受けていただけるような病院を職員全員で取り組んでいきたいと考えます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。 (9月11日 回答)</p>

<p>9月11日</p>	<p>食事について。朝食をパン・ごはん・おにぎりに変更できることを早く教えてほしかったです。飲み物も牛乳やジュースに変更できることも。パンが苦手な毎朝食べずにいると入院後1ヶ月くらいにNSが「ごはんに変更しますか？」と声をかけてくださり、そこで初めて知りました。あと、コップ1杯のお茶では足りないの、給茶機を置いてほしいです。飲み物が自由に作れるお湯や、水分補給できるものがほしいです。ナースステーションにある数個のお茶や自販機では足りないです。家族も毎日荷物を届けてくれる環境ではないので…。水分がとれず、便秘になり薬を出してもらおうようでは元も子もありません。入院してから乾燥や便秘に悩まされています。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。食事についての説明ができていなかったことや日々の看護の中で食事量の確認を行い、摂取できていない状況を見て「何故、残しているのかな？」という発問にたどり着けなかった状況にスタッフ一同猛省しております。申し訳ありませんでした。 (9月19日 回答)</p>
<p>9月11日</p>	<p>食後、シャワーの準備をしていた(下着を出していた)時に、男性の方がカーテンを開けて下膳に来られました。サービスのつもりかもしれませんが、下膳は自分で済ませていましたし、女性の部屋に男性の方が入ってこられるのはあまり気持ちのいいものではありません。先生方は必ず声をかけて反応を待ってからカーテンを開けて下さいます。それに、下膳されていれば必ず名前を書いた紙がお盆に乗っているのわかるはずです。</p>	<p>この度は、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。 今後、カーテンを開ける際には、お名前を呼んでお声がけするように致します。 しかしながら、女性入院患者の部屋への男性職員の入室については、他の職種と同様やむを得ないことをご理解頂きたいと思っております。 (9月14日 回答)</p>

<p>9月11日</p>	<p>洗髪やシャワー可能な日は各自で管理するものですか？内診でDrからOKが出て、点滴入れ替え日を各自で管理し、シャワーを行うのがこの病院のシステムですか？NSから声をかけてもらえず、シャワーの日から洗髪の日まで4日間あいたり、6日間シャワーが出来なかったこともあり。この事を数人のNSに確認しましたが、全員あやふやな返答でした。いつ私のシャワー日か確認しましたが、全員バラバラな回答で困りました。各自で管理するシステムなら、最初に教えていただきたかったです。シャワーいつ浴びたか、点滴をいつ入れ替えたかをメモし、朝の内診でDrからOKもらうことまで患者各自の管理なのか知りたいです。</p>	<p>この度は、ご意見ありがとうございました。4Cさくら病棟では、患者様の動静に応じて洗髪や清拭の計画を立てることになっており患者様が各自の管理するものではございません。安静入院の場合は、日々医師の診察がありその結果でシャワー可能となる場合と安静度が上がる場合がありますので担当Nsが状況確認し清潔に関してケアプランを実施することになっていましたが、できていない状況でした。夏の暑い入院中に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。病棟スタッフにご意見を周知し、気持ちよく入院生活を送って頂けるよう気を引き締めて看護してまいります。 (9月19日 回答)</p>
<p>9月11日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入院のスタッフ、入院の詰所の連絡がふゆきとどき。 ・入院患者をあるいてしんさつにいかせる。 ・ため口でしゃべる。 ・かんごふさん人によってさべつする。 	<p>スタッフ間の連絡が円滑に出来ておらず、接遇の面でも不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、こうしたご指摘を受けることのないよう、注意してまいります。 なお、歩行が可能な患者さんには歩いて診察や検査に行っていただく場合がございますが、歩行がおつらい場合は気軽にお申し出ください。車いす等の用意をさせていただきます。 (9月11日 回答)</p>