

投書・ご意見について

6月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

| |
|--|
| ご意見等について回答いたします。 |
| 同室患者にLINEやメールの着信音を出している方がいたため看護師に話したところ、「リモート面会の着信音です」と言って取り合ってもらえなかった。 |
| この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。オンライン面会時は、タブレットの音量を調整することやバイブレーション機能を使用していくよう配慮していきます。また、事前に患者様の面会を行う環境の整備に努めていきたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部) |
| 入院時に名字の読み間違いがあったり、入院前の確認事項を再度聞かれた。こちらの質問に答えられないことがあり、すべてを把握していないと感じた。病棟と入院受付とサポート室が繋がっていないように思えた。 |
| この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者様のお名前を間違えることがないように、電子カルテで読み仮名を含め、お名前を確認後入院のご案内に伺います。また、入院案内、患者サポート室とは連携を取り情報を共有し、患者様の質問に対応できるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部) |
| イレウス患者は食物繊維が気になる。1cmくらいに刻んだ形での提供を希望する、 |
| 病院食は治療の一環として、医師の指示のもと患者様の病態を考慮した食形態となっておりますので、患者様の病態を考慮した食形態となっておりますが、患者様のご希望によりきざみ食等の対応は可能ですのでお気軽に病棟スタッフまでご相談ください。 (栄養科) |
| ①入院中に今後はクリニックに行くようにと紹介状を渡された。前もって何の説明・相談もなく突然退院の話が出るのはおかしい。②手術をして腕が上がらないのに食事は自分で運ぶように言われてしまった。 |
| 案①この度は不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。医師にとって、病状を説明するだけ |

| |
|---|
| でなく患者さんやご家族との信頼関係を構築することも重要なことだと思います。今後は、患者さんやご家族のご理解が得られるよう努めてまいります。 (①診療部、②看護部) |
| 歯科口腔外科前の待合で待っているとき、職員の休憩室と思われる場所から食べ物のにおいが漂ってきた。 |
| ご意見ありがとうございます。待合時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。休憩室についてはにおいが待合場所に流れないように、利用には気を付けてまいります。 (病院総務課) |
| 付き添いの際に業者から貸出ベッドを借りたが、ベッドが固くて寝辛かった。マットレス等がもう一枚ほしい。 |
| この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。提案いただきました内容を業者に伝え、検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。 (病院総務課) |
| 空調が寒い。自分で用意する人のために長袖推奨等を入院案内に記載してほしい。 |
| この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。空調の温度設定は、病棟統一で設定しており、患者様の体感温度の個人差やベッドの配置の違いから、ご満足いただけない場合がございます。風量の調整で対応していただいておりますが、寒いとお感じになられた場合は、病棟全体の温度設定を調整しますので、担当にお申し付けください。 (病院総務課) |
| 保険証が変更となった場合変更届を提出しコピーしていると思われるが、口頭で変更の旨を伝え、その場で画面上の変更をすれば紙と時間を節約できる。紙処理をしているのは中央病院だけである。 |
| このたびは貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。 保険証の変更があった場合、受付にて登録確認作業をしているところではありますが、保険証番号は保険請求における大切なデータであり、入力誤りが無いか再度確認するためコピーをいただいております。マイナ |

| |
|---|
| ンバーカードを利用したオンライン資格確認は、保険証のコピーが不要となりますので、オンライン資格確認の推進や他院の取組みを参考とするなど、取り扱いを検討をしております。 |
| (医事課) |
| 寒かった |
| この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。空調の温度設定は、病棟統一で設定しており、患者様の体感温度の個人差やベッドの配置の違いから、ご満足いただけない場合がございます。風量の調整で対応していただいておりますが、寒いとお感じになられた場合は、病棟全体の温度設定を調整しますので、担当にお申し付けください。 (病院総務課) |

投書・ご意見について

6月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

| | | |
|--|---------|---|
| お礼のお手紙をいただきました。 | (4A) | 方々がとても親切で明るい。各々の業務において全てのスタッフがプロとしての責任を全うしてくれた。 |
| (精神神経科) 初めて精神科に通院してからカウンセリングをしていただいて、ここに来ると気持ちがほっとして、すっきりして帰れます。ずっとこの先生と看護師さんにいてほしいです。いなくなると不安な気持ちになりそうです。お願いします。 | (4A) | (7A) 母の手術にあたり、メンタル的に不安定な本人の状況を深く理解し、柔軟な対応をしていただくことで大変な時期を乗り越えることができました。不安定な母に寄り添い、皆様方が本当に温かいサポートを続けてくださったことが何よりの勇気づけになったと思います。一刻を争う激務の中で柔らかく温かい対応を保ち続ける皆様の接し方には本当に助けられました。 |
| (精神神経科) いつもとても丁寧な対応で助けられています。異動はしないでほしいと思います。 | (5A) | (循環器内科、7A) 親切で丁寧で、色々な面でてきぱきと動いて対応してくれて、改めて人の命を預かっている大変な仕事でみなさんに感動しました。色々御世話になりありがとうございました。 |
| (糖尿病内分泌血液内科) 親切、丁寧に説明してくれる。サポートもしっかりしてくれた。優しく声をかけてくれたり、笑顔で接してくれるので安心する。 | (7B、5B) | (7A) 入院、検査、病室に入るに至るまで大変心配りある親切な対応をいただき、安心できる入院が出来ましたこと、心より感謝申し上げます。 |
| (麻酔科、3C) 手術前には安心するよう声を掛けてもらい不安感が和らぎ、安心して手術を受けることができました。看護師さんも何度もナースコールをしたのにいやな顔をせず症状にも耳を傾けていただき、薬を出して対応してくださり有難かったです。 | (外科、5B) | (7B) 入院中運動のため廊下を歩くのですが、看護師の働いている姿が素早くて一生懸命で、1日中始めから終わりまで必死に動いていて感心しました。 |
| (形成外科、3C) 職員の方にはとても親切にしてもらって感謝しています。医師の手術の説明がやさしく、急な手術でしたが安心して受けることができました。対応に全く不満はありません。 | (5B) | (救急) 深夜という時間で緊急にもかかわらず、私の命を救っていただいたことを感謝します。 |
| (3C) 2度目の入院となりますがスタッフの皆さんに親切にしてください感謝しております。残念なことに手術しないで帰るので、帰ってから気を付けて過ごします。3食の食事美味しかったです。 | (5B) | (その他) 初めて男性の看護師に接しました。親切でやさしくとてもいい感じでした。 |
| (3C) 全体的に患者目線で対応してくれた。患者の痛みに対して、医師への仲介を積極的にしてくれた。気持ちよく入院生活ができました。 | (6A) | (その他) 全般に職業意識が高く、親切でした。それ故入院中は安静に過ごすことができ良かったと思います。 |
| (3C) 自分がちょっと悩んだり、困っていたりすると、顔を見てどうしたと聞いてくれる、それはすごいと思いました。 | (6A) | (その他) すべて感じがいいです。 |
| (3B) わがままばかりでしたが、1か月御世話になりました。また御世話になりたいけれどその時はよろしくお願いします。 | (6A) | |
| | (6A) | |
| | (6A、6B) | |
| | (7A) | |
| | (7A) | |