

令和2年3月回収分 附属病院に係るご意見等について



- ・貴重なご意見をいただきありがとうございます。
- ・いただいたご意見等を参考に、今後ともより良い医療の提供に努めて参ります。

番号	日付	内 容	回 答
1	2月21日	・同じメニューで具が違うだけのおかずが毎回続いたことには驚きました。味付けが一緒です。毎日同じ食事は身体の状態が普通ではない時は食欲はわかません。食事の工夫、メニューのバリエーション、味付けのバリエーション、強く希望します。	・献立は3週間を1サイクルとして使用しており、内容や味付け等は日々の検食を通して確認し、月1回実施している献立会議内で協議しています。また、1週間ごとに新メニューを組み込むこととしています。 ・味付けに関しては、汁物のだしの旨味アップとバリエーションを増やすようにしています。今後も味付けにメリハリがつくよう工夫して参ります。
2	2月21日	・入院中は毎日の様にコンビニに行きます。品揃え、お店の方の対応など申し分ないのですが、土日祝日の営業時間をせめてスタバと同じにしていただけないでしょうか。	・現時点では営業時間の変更を予定しておりませんので、ご不便をおかけしますが、営業時間内のご利用にご協力ください。
3	2月22日	・休日、スタバのバイト（学生）の方が長時間テーブルで勉強していたり、毎日来ているお客さんがいたり、入院患者や車椅子の方がなかなか座れないのが残念です。入院患者のお茶の飲めるところはないのでしょうか。	・共用の食事スペース、休憩スペースについて、職員の利用は制限しております。 ・患者さん同士、声掛け・譲り合いの上、ご利用くださいますようお願いいたします。 ・学生に対しては、スターバックス再開後に指導します。
4	2月26日	・トイレ、食堂の手洗い後の乾燥させる送風機は、やめた方がいいと思います。菌を散りばめているのではないのでしょうか。	・現在、院内の送風機の使用は中止しています。
5	2月26日	・①階段の両方に手すりがほしい。 ・②テレビカードの販売機を増やしてほしい。	・①手すりについては通路幅を確保し、通行する患者さんの安全を確保するため、片側のみに設置しております。ご理解をお願いいたします。 ・②テレビカード販売機は、現在2階のファミリーマート前と複数階のエレベーターホールに設置しております。現時点で増設を予定しておりませんので、ご不便をおかけしますが、ご了承願います。
6	2月28日	・初日に「荷物まとめておいてください」と言われてから3時間ほど待ち時間がありました。もう少し早くオリエンテーションを行ってくださると手術前の不安な気持ちも楽になるかと思いました。	・お部屋を移る目安の時間をお伝えするべきでした。 ・担当看護師を指導しました。
7	3月2日	・中央3階病棟に移ってきて、お水買いに行くのが不便です。中央3階病棟にも自動販売機を置いてほしいです。	・スペースの都合上、中央3階病棟への自動販売機の設置は困難です。 ・ご不便をおかけしますが、2階売店をご利用ください。
8	3月3日	・食事のとき等、他病院と違いお茶が出ない。かなり具合の悪い時に温かいお茶を自分で買いに行けず、我慢しました。金銭的にも、お茶代、水代にかなりかかるので、薬を飲む水くらいは出してほしいです。	・安全上の理由からお茶のご用意はしておりません。 ・デイルームの給湯スペースで熱湯が使えますので、各自でご用意ください。 ・病室内のお水は飲水用です。

番号	日付	内 容	回 答
9	3月3日	・痛みの対応について、他病院より「我慢して」がもの凄く多く、とても苦しい。胃腸を守るために弱い薬しか使えないとのことですが、あまりにも我慢が多くて辛いです。	・今後は、さらに患者さんの訴えに耳を傾け、患者さんが納得して治療を受けられるよう、病態・治療についての分かりやすい説明を心掛けるように周知いたします。
10	3月5日	・今日は、会計がとてもスムーズで良かった。何故、番号呼出方式だとあれほど時間がかかるのでしょうか。具合悪いのに更に待ち時間が長いのはおかしい！改善してください。このままの並び方方式でお願いします。	・感染予防対策として1階ロビーの滞留時間を減らすため、診療費の精算手続きを変更しました。患者さんには計算センター前に立って並んでいただくこととなり、ご負担をおかけしております。 ・今回の変更は臨時的な対応ですが、今回の変更結果も踏まえ、引き続き改善を重ねて円滑な精算手続きを目指し取り組んで参ります。
11	3月6日	・①デイルームをもう少し広くしてほしい。 ・②ジュース高い！もっと色々な商品がほしい。 ・③コンビニの場所は2階だけだと大変だから上の方にももうひとつほしい。	・①西病棟のデイルームはこれ以上の拡張は困難です。 ・②飲料の値段については、院外自動販売機・コンビニと同等価格を設定しており、適正価格での提供をしております。 ・③コンビニの増設はスペースの都合上、困難です。
12	3月6日	・入院生活の中でベッドから動けないこともある中、病棟内のWi-Fi環境を整備して頂けると、とてもうれしいのですが…。	・Wi-Fi設置については、検討しましたが、医療機器への影響が懸念されるため断念いたしました。 ・ご理解ください。
13	3月8日	・①シャワー室の換気が悪く、つらかったです。次の人もなかなかシャワー浴ができません。 ・②混合病棟であることは分かりますが、眼科に呼吸器の患者さん、私は頭痛が強く、咳をされるととてもつらい。履き物の音、夜中は特に気になります。 ・③看護師の対応について、患者の意見に対して、まとまっていないし、何度も同じ話を話す。看護師、Drは話をまとめてはどうでしょうか？ ・④緊急で入院後、良くなっても病棟内の案内がなかった。目が不自由だったので困りました。他の患者さんから教えていただきました。 ・⑤バーコードの使用について、もう少し考えてもよいかと。耳の悪い人、目の不自由な方に何度も名前を聞いたり、何のためのバーコード、リストバンドなのか？ ・⑥シーツ交換について、「シーツ交換します」これでは誰のを交換するのか分からない。名前を言ってほしい。目が不自由だとわからない。交換終了後は、患者に声掛けしてほしい。具合が悪いのにデイルームで待っているのつらいです。	・①換気を心がけます。 ・②履き物については、防音と転倒防止の観点からスリッパではなく、シューズタイプのものを履くようにお願いしています。 ・③ご不明点がありましたらスタッフにお申し付けください。一緒に考えて参ります。 ・④申し訳ありません。看護師を指導しました。 ・⑤患者さんの間違いを防ぐためにフルネームで名乗っていただき、電子カルテの情報と照合しています。ご協力をお願いします。 ・⑥委託業者を指導しました。
14	3月10日	・計算センター前で発券して戻ってきて、列に並ばないといけない。今までとおり、総合案内横の発券機も使える様にしてほしい。	・ご不便をおかけしており申し訳ありません。 ・感染予防対策のため、待ち時間を短縮する目的で、立って並んでいただく方式に精算手続きを臨時的に変更したことから、患者さんが座って待たれることがないようにご案内するため、一時的に発券機を制限しておりました。 ・現在は、総合案内横の発券機も使用可能です。

番号	日付	内 容	回 答
15	3月10日	・入院時、看護師長の挨拶もなく、いきなり予定を聞かされ、片付ける暇もなく、検査が終わり、昼の食事もない。担当者以外に聞いても誰が担当なのかわからない。医大病院の入院経験はあるけれど、初めて不快でした。	・入院当日は検査等の時間の関係でお会いできず、翌日のご挨拶となり申し訳ありません。 ・食事は提供してから1時間以内に食べていただく決まりとなっております。検査終了時間によってはお食事の提供がない場合がありますので、事前にご説明するよう徹底して参ります。
16	3月14日	・病室に入られる時のキャストの音がうるさすぎるので何とかしてほしいです。	・部屋の入口に点字があるためワゴンが通る時に音が出てしまいます。ご理解ください。
17	3月16日	・初診でしたが、処置に抵抗がありました。コロナ感染のことを心配して来ているので…。	・ご心配をおかけし申し訳ございません。 ・検査処置においては、従来感染リスクが低いとされてきた手技においても、清潔レベルを上げて安全管理を行っております。
18	3月17日	・①ナースコールの対応が遅い。コールで「ちょっと待って下さい」が多い。 ・②患者様の名前、きちんと氏名で呼んでほしいです。	・病棟看護師を指導しました。
19	3月17日	・空調についてお願いがございます。毎年、3月末の暑い日と4月から、上の階が昼間、文字通り“うだるように”暑い日がございます。暖房機をせめて止めて頂けないでしょうか。別の病で倒れてしまいそうです。	・温度調整については、できる限り気をつけておりますが、室温については個人差もあるため、全体で管理することとなっております。ご不便な点がございましたら、病棟看護師にご相談ください。
20	3月19日	・皮膚科外来について、看護師に声を掛けにくく、また声を掛けると嫌な顔をします。改善できないですか。	・当該看護師を指導しました。
21	3月19日	・中央棟3階のゲートみたいなものは意味ありますか？医者がゲートを開けたままにするので、みんな外靴で通っていきますが、それなら外してほしいです。靴を履き替えるのは面倒です。	・関係者以外立入禁止ゾーンですので、ゲート間の通行を控える、又はスリッパへの履き替えをお願いします。
22	3月19日	・Wi-Fi完備してほしい。病室も病棟も。	・Wi-Fi設置については、検討しましたが、医療機器への影響が懸念されるため断念いたしました。 ・ご理解ください。
23	3月20日	・10Fのシャワー室について、足マットを脱衣カゴに干したり、載せたり、入れたりしているのをやめていただきたい。とても不衛生です。よろしく願います。	・看護助手を指導しました。 ・足マットは毎日交換していますが、掲示により注意喚起を行って参ります。
24	3月21日	・9階南病棟では、早朝6時前と消灯9時以降の廊下の洗面所の使用制限はないのでしょうか？以前入院した別の病棟では早朝と夜間はトイレの奥の水道を使うように案内されました。夜の蛇口からの水の音は非常に耳障りでストレスです！ご一考をお願いします。	・病棟移転後、掲示を更新しておりませんでした。 ・夜間・早朝の水の音には注意するよう掲示をいたしました。
25	3月21日	・10Fの西棟エレベーター前を土日、祝日も電気を点けていただきたいです。入院患者様多数が出入りしています。暗いと危ないです。	・西棟10階は職員専用フロアとなっておりますので、患者さんのご利用はご遠慮ください。 ・南北病棟ご利用の患者さんは、南北病棟に設置しておりますエレベーターをご利用ください。

番号	日付	内 容	回 答
26	3月22日	・本当に一部であるが、先生、看護師さんに朝、病室に入ってくる時に「おはよう」の挨拶がありません。自分の担当の患者には挨拶するが？挨拶は必要ではないでしょうか？	・失礼いたしました。 ・挨拶について、診療科及び病棟において注意喚起しました。
27	3月5日	・私は7階西病棟に入院しています。もうすぐ退院します。私をお世話してくれた看護師さん達はとても優しく、とても充実した入院生活を過ごせました。直接改まってお礼を言うのは恥ずかしいので、ここで言わせてもらいます。ありがとうございました。	・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
28	3月6日	・孫が小児科病棟に入院していて、現在7か月付き添いをしている祖母です。病棟のドクターを始め、スタッフの方々には本当に感謝しております。	