

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（1月）

NO.	投書内容	回答
1	<p>入院中はお世話になりました。医師・看護師・その他スタッフの方に感謝です。</p> <p>今回気になることはありました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事膳にのってる名前、献立内容など書いた紙は下膳の時にその紙だけポイッとゴミ箱へ捨てられます。そのゴミは掃除の方が回収されますが・・・個人情報ですが、いかがなものでしょうか。気になりました。 ・注射の時アルコール綿を床の方へ向けてしぼってました。 <p>アルコールと言えども床がシミになってました。せめてゴミ箱中へアルコール綿しぼるとかないですか。床へゴミ捨ててるようなものです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ごはん食べた～？とか声かけはどうですか？嫌でした。 ・点滴するとき等お腹の上へ点滴の物品とかを平気でおく看護師がいます。やめて下さい。お腹に傷あるのです。 	<p>この度は、感謝の言葉をいただきありがとうございます。</p> <p>ご指摘いただいた4点について病棟スタッフ全体で話し合いを行いました。まず、食事膳にある食札はご指摘のとおり個人情報が含まれており、適切に管理する必要があり、今後は患者さんに保管していただくか病棟で適切に処理をするように周知いたしました。</p> <p>また、アルコール綿の取扱いは絞る必要があるときは適切な場所(ゴミ箱やトレイ内)で行うように徹底いたしました。そして点滴時の物品は患者さんの体に置くことは決して行ってはならず、ベッド周囲の安全な場所で保管し、点滴を実施するように指導いたしました。</p> <p>食事量の声かけについて、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。今後二度とそのようなことがないように徹底いたしました。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>毎回入口で初めてか聞かれますが、引き継ぎを行ってほしいです。危篤で面会が許されているので。</p>	<p>感染拡大防止の面会制限の中で、ご家族のみなさまにご理解・ご協力頂き感謝申し上げます。</p> <p>この度は面会対応について、ご家族のみなさまに不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>看護師と事務職員の情報共有がタイムリーにできておりませんでした。</p> <p>今回のご指摘を部署内で共有し、今後このようなことがないように確実な情報共有に努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
3	<p>献立表の切り替えスケジュールについて。日曜日にまだ先週の献立なので、日曜日のメニューがわからず、ちょっと残念です。可能なら、2枚重ね貼り等考えていただけるとうれしいです。</p>	<p>このたびは献立表の掲示について、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は献立表の掲示が遅れることがないように、周知徹底してまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（1月）

NO.	投書内容	回答
4	<p>G階食堂にて食事中に職員専用エリアから若い女性の笑い声がひびきわたり不快でした。</p> <p>病院では様々な病気をかかえ、辛い治療をされている患者、ご家族がおられます。</p> <p>そのような場合であるにもかかわらず、休憩中かもしれませんが、明るく笑い声が何度も聞こえ、「ここは病院か？」と思うほどでした。</p> <p>職員へのモラル研修などしっかりして頂き、患者に寄り添った病院でいてほしいです。</p>	<p>この度は、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>職員、食堂スタッフに対し、体調のすぐれない方等も利用される病院という環境内にある食堂であることを再認識させるとともに、声量、発言等注意するよう周知しました。</p> <p>今後このようなことがないよう、努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>個室の病室を利用させていただいていて、いつもトイレやシャワーの使用中に入室されたらどうしようと不安になります。そこで、扉の外に「トイレ使用中」「シャワー使用中」といったマグネットシートを貼ることにより、不安を軽減できたらなあと考えたのでご提案させていただきました。よろしく願いいたします。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>トイレ、シャワーの使用であることを廊下に表示すると、「まとまった時間不在にしている」ことが第三者に伝わるため、セキュリティの観点から現在対応しておりません。</p> <p>なお、職員が入室する際は必ずお声掛けさせていただいております。</p> <p>お返事がない時は在室しているかの確認はさせていただきますが、基本的に許可なく病室内に立ち入ることはありませんので、ご安心ください。</p> <p>ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
6	<p>健診ですが、一般の方と同じ所で受けるのは、すごく混んでいて時間がかかるので健診センターでしていただくとスムーズではないかと思いました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>この度はお待たせして申し訳ございませんでした。</p> <p>当院ではスペースの関係上、通常診療と同じエリアで各検査等を行っております。</p> <p>ご不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>