

# 提案書へのご返事

2021年10月

NO	ご提案いただいた内容	病院からのご返事
1	職員に対するお褒めの言葉。（2件）	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。 地域の皆様のため引き続き基幹病院としての責務を果たしてまいります。 看護部
2	病院食に対するお褒めの言葉。（3件）	お褒めの言葉をいただき有難うございます。 引き続き患者さんから喜ばれる病院食を提供してまいります。 栄養課
3	病室内で音のでる道具（電気カミソリ、ドライヤー等）は禁止する様徹底してほしい。浴室で使うべきです。無神経な人が多すぎる。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 病棟内はドライヤー等使用できる場所が限られております。 同室の方が心地よく療養できるよう使用時間等配慮してまいります。 看護部
4	スープの量と麺の量の多さに驚きました。 「完食100%」を目指し、副作用で食欲が減退した時でも、なんとか頑張り「完食」できましたが、さすがにこの蕎麦の量には完敗でした。 「食べ物を粗末にしない」と言われてきている中で、初めから食べきれないとわかる量の多さ、なんとかならないものか。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 入院中のお食事に関しては、治療により様々な症状が出る場合がありますので、食事内容の調整につきましてはお気軽にお申し出いただけると幸いです。 栄養課
5	退院時のカートの利用について 入院時はほとんどの方が正面玄関を利用されるためほぼ間違いなくカートを利用することができる。 しかし、退院時はカートの利用が病室となり患者本人が取りに行けない場合もあるので、退院日が決まり次第、カート利用の有無を確認し事前に届けてほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 カートの利用状況等を調べ検討いたします。 看護部

6	<p>毎食後のお水・お茶を食事と共に提供してください。          毎回看護師さんが希望を聞いて、くみにいってもらっています。          看護師さんの負担軽減にもなると思います。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。          お水・お茶などは、患者さんの病状によって飲んで良い量や          とりみ付けの内容が変わります。          食事のお膳に一律にお水・お茶をお付けすることはできませんので、          お気軽に看護師へお申し付けください。</p> <p style="text-align: right;">看護部・栄養課</p>
7	<p>家族にも生活があります。          医師からの説明のみならず転院の際、入院費の支払い手続きの          ためだけに仕事を休みものの1時間ほどで帰されます。          （患者は介護タクシー使用）往復に2時間かけて旭川に来ています。          冬ならもっとかかるし運転もこわいです。          家族が道外なら天涯孤独だったらどうするのでしょうか。          今の時代電話、FAX、メール等でのやり取り、振込みでの支払いなど          来院する回数を減らす工夫はできないのでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。          当院の退院、転院への同行、手続きは原則ご家族に来ていただいで          います。医師の説明、手術日、高齢患者の場合は麻酔科診察においても          ご家族に来院、同席をお願いしています。          その他、電話、振込みの支払いなど随時紹介や対応をしています。          道外在住のご家族でも必要時は来院いただき、まだご家族のいない方は          対応を相談している現状です。</p> <p style="text-align: right;">入退院支援室</p>
8	<p>小児科を受診しました。          採血の際我が子がカーテンの向こうで大泣きしていると          心配なのでそばに行きたかったが、待っていてと言われた。          もし、入れない理由があれば説明が欲しい。</p>	<p>ご不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。          小児科外来では、小児の採血や処置を行う場合は家族が傍にいと          患児が助けを求めてしまい処置に支障をきたすことが多いため原則          ご家族には席を外していただいでいます。          今後は、このことを事前にご家族へ説明し了承を得る事と、          処置に長時間要す時はその都度説明をするように徹底します。</p> <p style="text-align: right;">看護部</p>
9	<p>1型糖尿病を持病としています。          当院には胆管結石で入院しましたが、何卒糖尿病専門医との          連携を継続しインスリン投与を継続してください。</p>	<p>ご不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。          必要な連携をとり治療も継続していますのでご安心ください。</p> <p style="text-align: right;">医師</p>
10	<p>二条通り側の玄関を出て駐車場に行く際、階段（奥の）の所の          電気がつかなくて透析後帰る際に困っています。          電球を取り換えていただけるとありがたいです。</p>	<p>ご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。          電球を交換し、点灯する事を確認しました。</p> <p style="text-align: right;">総務課</p>
11	<p>中央採血室が大変混雑していた。          大勢の患者さんが待つ中、職員の一人が結構な声のトーンで          「どんだけいるのよー」と発した言葉に違和感を覚え不快な          気分になった。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。          検査内で情報を共有し、今後このようなことがおきないよう          指導してまいります。</p> <p style="text-align: right;">検査</p>

12	709号室横のトイレですが、便器下（床面）より尿又は水洗の水が漏れてきています。早期確認と修繕をお願いします。	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。          現地を確認しましたが、状況が確認できませんでした。          病棟や清掃スタッフに同様の状況があった場合には、設備担当者に連絡するようにいたしました。</p> <p style="text-align: right;">総務課</p>
13	<p>①インターホンの場所が分からなかった。          スタッフステーションで、今度からインターホンを押してくださいと言われ入院初日から「はぁ〜?」と思いました。</p> <p>②手術室に入る前に付き添ってくれた看護師にエレベーター前で体をじろじろ見られすごく嫌な気分になった。</p> <p>③左腕での採血がダメなのに左腕で採血をしようとした。          こういうミスが医療ミスに繋がると思った。          ベッドにちゃんと書いてあるのに確認していないのでは。</p> <p>④病室もなるべく同じ疾患を持つ患者がいいと思う。          私の向かいの人は内科系なので人の出入りが激しくて休まらない</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。</p> <p>①インターホンの説明用紙を1階エレベーター前に準備しました。          ②言葉遣いや態度等接遇について指導いたします。          ③当院では安全に医療を行うためにピクトグラム（絵文字）を用いて患者さんと職員で必要な情報を共有しています。          採血前のピクトグラム確認を徹底いたします。          ④当院は急性期病院のため昼夜を問わず入退院が多くなっております。          可能な限り同じような病状の方を同室にと考えておりますが、かなわないこともあります。          ご理解の程よろしく願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">看護部</p>
14	外来看護師と病棟看護師の言っている事が違うので統一してほしい。	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。          説明などの内容に食い違いがないよう指導いたします。</p> <p style="text-align: right;">看護部</p>
15	<p>点滴について          1~2回のやり直しは仕方ないと思いますが、苦痛を与えたことに詫びの一言もありませんでした。          10日余を過ぎた今でも赤黒いあとが濃く残っています。</p>	<p>苦痛とご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。          患者さんに苦痛を与えてしまった時にはしっかりお詫びすることと、採血が自分では難しいと判断した時は速やかに熟練者へ交代することを周知しました。</p> <p style="text-align: right;">看護部</p>
16	<p>点滴の取替に来た看護師。          「完食しているから点滴の必要はないのではないか」との。          栄養計算のもとに出された食事なので体力回復の為に多い日の食事を努力して食べていました。          医療費の無駄使いをしているように言われ不快でした。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。          食事量が少ない場合の点滴は食事量が良好となれば減量中止します。          その確認であったとしても言葉遣いや態度に注意するよう周知しました。</p> <p style="text-align: right;">看護部</p>

17	<p>薬について 入院2日目食事の途中で、男性看護師より「飲んだことを確認する必要があるから今すぐ飲め」高圧的に言われて飲みました。 以後食欲をなくしました。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。 食事中に内服を強要することはあってはならないことです。 内服は食後に確認するよう周知しました。</p> <p style="text-align: right;">看護部</p>
18	<p>アメニティですが何度も入退院を繰り返しているとコップなどたくさんたまっています。 しかし、病衣も含まれているため頼まざるを得ません。 病衣もおむつのように別扱いにしてほしいです。</p>	<p>ご不便をおかけし大変申し訳ございません。 今回ご要望いただきましたセット内容の変更につきましては、 病院と協議のうえ運用方法の変更を検討いたします。</p> <p style="text-align: right;">アメニティ</p>

貴重なご意見をありがとうございました。今後の業務に役立たせていただきます。

<文責：院長 牧野 憲一>

