

投書箱 「わたしの声」 お答え

2020年6月 院所利用委員会
下越病院管理部

※ 投書の内容は原文のまま掲載しています。

	投書の内容	病院からの回答・対応
4月	<p>入院患者への荷物受け渡しに時間がかかりすぎます。 スタッフさんが忙しいのはわかりますが、もう少しスムーズになるとありがたいです（前は名前の間違いで二度手間、三度手間になったことも）。 一考していただけないでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">女性</p>	<p>感染予防対策にご理解・ご協力いただき、ありがとうございます。 この度はお手数をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。今後は事前に洗濯物をまとめておく、お名前をフルネームで確認させていただくことで、スムーズな対応ができるようにしていきたいと思えます。 あわせて勝手なお願いでまことに恐縮ですが、必要な荷物は平日の15時から17時、または18時30分から19時にお持ちくださいますようご協力をよろしくお願いいたします。 ご指摘ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">4西病棟師長 山田 要</p>
4月	<p>この度は父がお世話になりありがとうございます。 深夜も日中も神対応の看護師さん達には感謝しきれません。本当にありがとうございます。 さて「せん妄」の説明についてですが、手術の前に「せん妄」を知っておきたかったと思いました。専用のせん妄プリント？やビデオのような映像で見れたらもっと理解することができたかもと考えます。それを手術前や手術の待ち時間にそのビデオを見たりなど。私は父の退院近くになってからやっとユーチューブを見てせん妄を知りました。「せん妄」を知ることはとても大切だと思います。どうかご検討宜しくお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">50歳代 女性</p>	<p>お褒めのお言葉、ありがとうございます。 入院による環境の変化や手術などにより、せん妄を起こすことがあります。いつもと違うご家族の驚かれたことと思えます。説明が不十分で申し訳ありませんでした。今後、院内全体の取り組みとして、せん妄を起こすリスクがあるかを入院時に確認し、ご本人やご家族に情報提供していく予定になっています。 文書での説明を考えていましたが、ご指摘のように映像で観ることができれば、より理解が深まると期待できますので、検討したいと考えます。 ご指摘ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">4西病棟師長 山田 要</p>
4月	<p>いつもお世話になっています。 斉藤（和）先生、宮野先生、食事療法の方にお世話になりました。 先生方、看護師さん達、ほんとうにお優しくありがたいです。 感謝しています。</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。 職員にとって大きな励みになります。 これからも医師をはじめ、スタッフ一同力を合わせ、患者さんに喜ばれる医療を行っていきたいと考えております。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一</p>
4月	<p>携帯電話が廊下や部屋で使用されている。 看護師の方も見て見ぬふりをしているのではないか。</p>	<p>ご指摘の通り、携帯電話の使用は談話室か公衆電話コーナーにてお願いしていましたが、オリエンテーション不足があったようで、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 今後は入院時のオリエンテーションの徹底と、気付いたら声かけできるようにスタッフの意識付けを強化していきけるような指導を行っていきたいと思えます。 ご指摘ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">4西病棟師長 山田 要</p>

4月	<p>お湯（熱湯を含む）の出る設備をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">90歳代 男性</p>	<p>ご不便をおかけしております。 旧病院のときはそのような設備もございましたが、現在は安全上の理由で置かないことにしております。 お湯がいる際にはスタッフにお声がけください。</p> <p style="text-align: right;">総看護師長 松木 清美</p>
⑥ 4月	<p>家族が入院中にちょっとしたアクシデントがありました。 状況の説明をして頂きましたが、ざっくり聞いてもハテナ？だらけのお話でした。 「今時点で関わった全員から話が聞けている訳ではなく、残りの職員からも聞き取りを行います」とのお話だったので、原因や改善点などの検討後の再度の説明があるのかな、と勝手に思っていたのですが、結局その後の説明はありませんでした。 新型コロナの影響で日々更にお忙しいのかもしれませんが、きちんとした事故処理も大切な仕事なのではないでしょうか。 患者も家族も事故の100%の開示をしてほしいわけではありません。ただ「何故」そうした事故がおき、聞き取りを「どの様に」まとめ、次に同じ事故がおこらないように「どの様な対策」や「具体的な改善策」などを今後していくのか、できる場所はどこからなのか、といった事故をふまえた「今後」の説明を立ち話でも一言でもして頂きたかった・・・など。 中途半端な対応はむしろ患者・家族の不信感につながるのでは？と思います。</p> <p style="text-align: right;">女性</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございました。 アクシデントへの対応について、説明の機会やその後の改善への経緯など、対応の不十分さがありご心配をおかけした様子が伺えます。申し訳ありませんでした。ご家族からのご意見として看護部で共有いたします。できましたらもう少し具体的な内容をご記入いただけますとより対応が検討できます。よろしくご意見致します。 また、病院1階に患者相談窓口も設けております。いつでもお声掛けください。</p> <p style="text-align: right;">総看護師長 松木 清美</p>
⑦ 4月	<p>血圧、体重測定は仕方ない事と思っておりますが、他の医療機関では靴を履いたままで体重測定してくれるとか（衛生面では良くない・・・）。 患者にとっては靴下のままが非衛生的！！使い捨てペーパーを用意してもらえれば全て解決します！！ ご一考をお願いします。！！</p> <p style="text-align: right;">女性</p>	<p>靴を履いたままで体重測定を行うことについて検討させていただきました。 季節により靴の重量が変わるため、当面は現状通りに靴を脱いでいただき体重測定させていただきます。また測定器の上にペーパーを置くことは転倒などの危険性があります。ご希望に沿えず申し訳ありません。 貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">外来師長 渡邊 敏子</p>
5月	<p>毎回血液を取ります。 それが結果がわかるまで1時間以上も待たせられます。 生化遅いので早く結果の出る機械を入れて下さい。</p> <p style="text-align: right;">70代 女性</p>	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 検査結果が出るまでの時間を少しでも短縮できるよう、血液がもっと早く固まる採血管を導入しました（5分くらい早くなります）。日々担当者は早く結果が報告できるよう対応しております。よろしくご意見致します。</p> <p style="text-align: right;">かえつクリニック所長 岡田 節朗</p>