

当院をご利用の皆様からのご意見に対する本院の対策

平成27年11月11日～平成27年12月1日までの期間にご意見箱に9人の方々から10件の貴重なご意見と、22件のお褒めの言葉を戴き、まず、感謝いたします。次にご意見の内容と当院の対応を述べさせていただきます。

No, 259-1

区分	患者様からのご意見	病院の対応
① 御意見について (10件)	<p>薬を飲む時に、水かお湯を下さったら良いなと思いました。 顔ふきのタオルを忘れないようにお願いいたします。後からすぐ持ってきていただきありがとうございます。 女性の摂取カロリーを教えてください。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。 入院時の病棟生活についての説明不足で不便な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 薬を飲むための水・お湯については、手術後や治療のため動けない患者様などへ、病棟看護師がお配りしております。 他に、患者様の状態で動くことが無理な場合は、ナースコールして頂ければいつでも対応させていただきます。 また、ディルームに水・お湯は完備しておりますので、ご自由にお使い下さい。 顔拭きタオルについては大変申し訳ありませんでした。顔拭きタオルが必要な患者様にお待たせすることなく渡せるようスタッフ全員に伝達いたしました。 その他の不明な点やお困りの事があれば、遠慮なく病棟看護師にご相談ください。</p> <p style="text-align: right;">3階看護師長 國村</p> <p>ご質問ありがとうございます。 70代女性の摂取カロリーは、1日1700Kcalでございます。 他にもお食事についてのご質問がございましたら、管理栄養士までお気軽にご相談ください。</p> <p style="text-align: right;">栄養課係長 野口</p>
	<p>トイレtpーパーが片手でもちぎれると楽だと思ふ。(両手が使えないと、今のトイレtpーパーはちぎるのが難しいと思ふ。)</p>	<p>ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 切れ目のあるものや、やわらかいものを検討いたします。 貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p style="text-align: right;">事務長補佐(経理) 三島</p>
	<p>こちらからのお願いもしていなかったのに強くは言えませんが、本人が高齢であるため、何かしらの判断をする時には、一言頂けたらと思ひました。</p>	<p>配慮不足があったようで申し訳ありませんが、ご指摘の状況が明確でないため今後の対応を取りかねております。 内容や場面について教えていただければ幸いですので、是非ご提示ください。</p> <p style="text-align: right;">4階看護師長 白土</p>

当院をご利用の皆様からのご意見に対する本院の対策

No, 259-2

区分	患者様からのご意見	病院の対応
<p>① 御意見について (10件)</p>	<p>入院していて、清掃員の方の香水の匂いがきつくて、手術後の何度か吐きそうになりました。つらかった。 戸棚の埃が目立つのでたまに自分で拭きました。大部屋でしたが、洗面台が汚い。血なのか石鹸なのか、一度も拭いていない。</p>	<p>清掃スタッフの香水の匂いでご気分を悪くされたという事で、確認しましたところ、香水を使用している者は居りませんでした。しかし、柔軟剤を使用している者が数名居りましたので、柔軟剤の量を控え、臭いがきつくならない様に全員に指導いたしました。 洗面台の汚れにつきましては、通常清掃で落とせない汚れの場合、必ず連絡をして落としに行くようにしております。 不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p style="text-align: right;">太平ビルサービス(清掃) 中川</p> <p>環境整備が行き届かず、不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 快適な医療環境の提供を目指して、日々の環境整備の強化を図ってまいります。 ご指摘ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">3階看護師長 國村</p>
	<p>ATMを設置してほしい。</p>	<p>院内のATM設置については以前より多くの要望もあり、銀行や他郵便局へ設置を再三お願いしましたが、当院の規模(利用者数)では設置は不可能との回答でした。 診療費のお支払についてはクレジットカード及びデビットカードのご利用ができますのでご利用ください。 ご不便をおかけしますが、何卒ご理解の程お願い致します。</p> <p style="text-align: right;">事務長補佐(総務課) 木嶋</p>
	<p>昨日(12日)、退院後の診察日で検査結果もあまり良くなく、でも外科の先生の言葉は、耳を疑いました。 外科以外にも内科的にもいろいろとあって、とくに心臓の方の状態が良く分からないから、そちらのほうも診てもらって今後の治療をとの事で…。そこで私が、そちらの方の先生を紹介して下さいとお願いしたら「この病院で奨められる先生はいません」とはっきり断られました。 家族としてショックですし、病院の理念に反するのではないのでしょうか？少しでも勇気付ける言葉を頂くなら、有難いし頑張れるのですが。 私もこの病院に10年以上お世話になってます、外来で。 年を取って少し認知も出てきた患者は受け入れがたいのでしょうか？悔しいです。</p>	<p>今回入院時、患者さまの体調を慮り、精査希望を申し出た家族様に対しての病態説明と的確な指示がなされずご不快な思いをされたとのこと、大変申し訳なく思います。 心臓関係に関しましては当院循環器内科受診・相談で充分対応可能です。手術にあたっては心臓機能評価は重要となり手術適応から外れ、他の低侵襲治療法や経過観察のみの選択のこともありえます。 当該担当者にはご意見を伝えるとともに指導させていただきました。</p> <p style="text-align: right;">外科副院長 小野</p>

当院をご利用の皆様からのご意見に対する本院の対策

No, 259-3

区分	患者様からのご意見	病院の対応
① 御意見について (10件)	トイレなどにペーパータオル等あれば尚いいと思うんですが？	トイレのペーパータオルについては管理上の問題から設置は出来かねますが、今後の検討課題とさせていただきます。 事務長補佐(総務課) 木嶋
	医師ももっとわかりやすく説明をして下さい。患者は何もわからない、もっとわかりやすく説明しないと病院も変更し訴える事も考えている。 医師の態度がだんだん悪くなっている。	医師の説明に関してわかりづらかったとのご意見を頂きました。説明の際は医学用語もできるだけ平易な表現でお伝えするよう日頃より指導しております。 また説明を受ける際は、患者様側から質問しやすい雰囲気作りを心がけるよう指導しておりますので、ご遠慮なくご質問ください。 お互いに言ったつもり、わかったつもりにせぬことが誤解を生まないため大事なことであります。 外科副院長 小野
	患者さんの多さ数もあるかと思いますが、会計を含め全体的に待ち時間が長く、少し短縮されると良いと思います。	患者様の多い曜日や時間帯には、他部署の応援体制を取るようにしていますが、お待たせして誠に申し訳ございませんでした。 会計待ち時間については、医事課(会計)にてカルテをお受け取りしてから計算に入り、窓口でお呼びするまで平均で8分以内に短縮していますが、15分以上お待ちの方には、計算時状況をお伝えしたら、会計待ち患者様の人数を表示して待ち時間の目安として利用してもらっています。 人員配置など、今後とも、患者様の待ち時間短縮の努力をまいりますので、ご理解とご協力の程よろしくお願い致します。 事務長補佐(医事課) 吉田
区分	患者様からのお褒めの言葉	
② お褒めまたは感謝の言葉 (22件)	主治医の先生、他皆様に大変お世話になり有難く、感謝申し上げます。	
	ありがとうございました。	
	皆さんとても親切でした。食事もおいしかったです。	
	食事が勉強になりました。うすい味付けだけど、おいしく頂きました。野菜、芋類など品数を増やしてさみしくない食事づくりを心掛けたいと思います。	
	人生初めての入院でしたが素晴らしく良かったです。当院の皆様方に本当にありがとうございました。	
	病院内の雰囲気がいい。職員全般の教育が行き届いていて気持ち良かった。今後もこのまま病院経営を続けてほしい。 食事もおいしかった。	
	全体に看護師さんが優しく、私は入院するのはこの病院と決めています。	

当院をご利用の皆様からのご意見に対する本院の対策

No, 259-4

区分	患者様からのお褒めの言葉
<p>② お褒めまたは感謝の言葉 (22件)</p>	<p>食事が勉強になりました。うすい味付けだけど、おいしく頂きました。野菜、芋類など品数を増やしてさみしくない食事づくりを心掛けたいと思います。</p> <p>人生初めての入院でしたが素晴らしく良かったです。当院の皆様方に本当にありがとうございました。</p> <p>この度、私の都合で早期退院をさせていただきご迷惑をおかけしましてすいませんでした。 入院中は暖かな対応・介護をして頂き、何不十なく入院生活がおくれました。 お世話になりました。ありがとうございます。 皆様、優しく明るく親切できびん、とても心地よかったです。 とくにリハビリでは楽しくとても幸せでした。皆々様のご恩は忘れません。本当にありがとうございました。</p> <p>とても良かったと思います。母も安心して入院できたと思います。</p> <p>親切にして頂いて嬉しかったと本人が喜んでいます。</p> <p>皆さんに優しくして頂きました。本当にありがとうございました。</p> <p>設備も良く、非常に感じ素晴らしい病院と思います。</p> <p>先生はじめ、大変お世話になりました。本当にありがとうございました。2週間の入院でしたが、先生・看護師さん大変感じが良く気持ちよく過ごさせてもらいました。ありがとうございました。</p> <p>看護師さん達のきびきびした態度に見習わなければと思います。</p> <p>入院中、皆様によくして頂き感謝です。これからは年相応に頑張らなくてはと思って病院自体美。気持ちよく生活できました。</p> <p>74歳になって初めて思いかけず健康診断の大切さを知りました。体調は元気なのに内臓はすでに年を重ね病気の巣になっているのだと思いました。医師の説明も詳しく頂き手術することが出来ました。 入院中は看護師さんをはじめ、栄養士さん、清掃みなさん一人一人に親切にして頂き、心の病んだ私に勇気や元気をいっぱいいただき感謝してます。 4階の中庭の花々に朝夕逢いに行き心と和みました。どんな花より元気づけてくれました。皆さんに見守られて1週間の入院生活でしたが本当にありがとうございました。 先生本当にありがとうございました。ますますのご活躍を心から祈って一人でも多くの病気の方の力になってあげてください。福岡ゆたか中央病院のますますの繁栄を祈ります。やさしさと笑顔いっぱいの看護師さん本当にありがとうございました。私もこれからの人生、体と向き合って大切に過ごしたいと思います。放文乱筆にてしつれいします。</p> <p>全介護になり心配しましたが、皆様のおかげで一応退院できるようになり、有難うございました。 又の入院の不安もなく毎日を過ごせるのが幸せです。</p> <p>入院時の食事が常に味も量もちょうど良く素晴らしかった。そして一食ずつメモが置かれて内容が書かれていて大変素晴らしいと思った。家に持って帰りおかず作りに役立てたいと思いました。</p>