

患者さんの声（令和3年度）

月	患者さんの声	当院の対応
5月	病棟 病室のトイレに便座クリーナーの設置をお願いします。	この度は、ご意見をありがとうございました。 外来部門には、昨年度設置をいたしました。 病棟 病室の設置に向けて現在検討をしています。 ご不便をおかけしますが、もうしばらくお待ちください。
5月	食事のおかずが質素過ぎるし、魚が新鮮味にかけているので、改善していただきたい。	患者さんからのご意見や医療スタッフからの意見を参考にし、食材料費とのバランスを保ちながら満足度向上を目指して参ります。 魚に関するご意見に関しては、調理技術の向上を含め、検討して参ります。
5月	病棟のラウンジのテレビは皆が見られるようにして欲しい。テレビは時間を決めて視聴できるようにして頂きたい。	この度は、ご意見をありがとうございました。 現在、新型コロナウイルスを含む感染対策のため、ラウンジの使用を制限しております。 そのため、テレビの視聴も中止をさせて頂いています。 ご不便をおかけいたしますが、ご協力をお願いします。
5月	入院時に感じた汚れを報告します。 床は、水アカ？髪の毛が多く、トイレは不衛生でした。患者が触れる所の消毒は本当に安心していいのか疑問でした。 他院にも入院する事が有りましたが、ちょっと青葉病院の汚れは気になりました。 病院の衛生面をしっかりとっていただきたい。	この度は、ご意見をありがとうございました。 6月11日の教育では、上記ご意見を踏まえ、清掃標準作業手順書を改めて確認しました。 清掃作業従事者は、月2回の清掃に関する研修を行っています。 今後も清掃の品質向上のため、従事者教育と実地確認を行っていきます。
5月	長年、青葉病院に通院し、診察をしていただき安心して帰宅していました。 忙しい（患者がいっぱいいて）のはわかるのですが、主治医の態度、対応が最低です。その時によって違う。今、病院を変えようと思っています。 看護師の対応もその人によって違う。今日の病院最低でした。	「病気があって医学が生まれ、病人のために医療がある」というごくごく当たり前の医療の原点を、ともすると私どもは毎日の診療の中で忘れてしまっているという事実があります。 今回のお言葉を、医療の原点を思い出させる貴重な戒めの言葉として受け止め、皆に周知し今後の診療態度に生かして行きたいと存じます。ありがとうございました。

月	患者さんの声	当院の対応
7月	声かけもせずいきなりカーテンを開け、モップ清掃を行う方がいた。 ベッド移動も清掃時も同じです。「開けます」、「音がします」「失礼します」等の声かけがない。	この度は、ご意見をありがとうございました。 委託会社の責任者に早急な改善を指示するとともに、 8月の清掃員研修で患者対応の教育を実施しました。
8月	病院食の味付けが濃いように思います。 少々濃くても残さないように心掛けていましたが、朝食時の高野豆腐は残してしまいました。改善をお願いしたい。	この度は、ご意見をありがとうございました。 投書日付近で高野豆腐を用いた献立および当日の調理状況を調査し、特記すべき異常がなかったことを確認しました。 当院給食は「日本人の食事摂取基準」または各疾患のガイドラインに適合する範囲の塩分を使用しておりますので安心してお召し上がりいただけます。食味としては味がうすいことへの不満が聞かれることが多いため、貴重なご意見をありがとうございました。今後の献立作成の参考とさせていただきます。
8月	使用中の布団はもっと簡単で良い物はないか。すぐにくしゃくしゃになり、元に戻せません。毛布のような物で簡単に使用できる物が使いやすいと思いますので、考慮してください。 布団でも、カバーと布団がずれないものが良い。	寝具に関するご指摘ありがとうございます。 現在使用している布団は定期的に洗濯しておりますので、劣化や縮み、型崩れやカバーとのずれが生じることがあります。 これら布団は病棟で使用しないよう管理を徹底いたします。
8月	耳鼻咽喉科の予約が午前中しかとれないのはどうしてですか？ 仕事の都合で午後しか受診できないので、せめて週2回でも午後受診できる日を作ってほしい。他の科は、午後も予約可能です。	貴重なご意見ありがとうございます。 本年4月に耳鼻咽喉科を再開するまでの間、皆様には大変ご迷惑をおかけしました。 公立病院として多くの患者さんの診療を行うよう努力いたしておりますが、耳鼻咽喉科医師2名で、検査、手術等行っているため、現時点では、一般外来は午前のみとさせていただきます。 現在午後は、水曜、木曜は定時手術を行っており、月曜日、火曜日、金曜日は、特殊検査、他科入院患者の診察、手術の説明外来、臨時手術等で埋まっております。そのため午後の一般外来予約時間に関しましては、現時点では皆様には大変ご不便をお掛けしておりますが、今後みなさまがより 受診しやすくなるように検討してまいりますので、今しばらくお待ちいただけるようお願い申し上げます。

月	患者さんの声	当院の対応
9月	掛ふとん用のひもをきちんと結んでほしい。	この度は、ご意見をありがとうございました。 掛け布団カバーの紐は結んでおりません。布団とカバーがずれないように、縮の大きい布団は新しい布団に更新しておりますが、ずれが改善されない場合は紐を結んで対応いたします。
9月	耳鼻咽喉科が再開したのは良い事だが紹介状がないと受診不可能では意味がない。 昔は普通に受診できたはずです。(開院当時)	貴重なご意見ありがとうございます。 本年4月に耳鼻咽喉科を再開するまでの間、皆様には大変ご迷惑をおかけいたしました。 紹介状に関しましては、ここ20年間で、地域医療を取り巻く状況も大きく変化して参りました。当院のような地域中核病院に位置づけされる病院はかかりつけ医からの紹介を受けて診療を行なう仕組みになってきました。 また、紹介に関係なく大勢の方が受診なさった場合に外来での診療待ち時間が非常に長くなってしまうことも想定されます。 そのため紹介状持参を原則としておりますが、今回ご指摘いただいたことも含め、地域の皆様のご要望にどのようにしたらお応えできるかについて、今後、病院全体で検討致します。
9月	私は血管が細いらしく非常に採血しづららしいのですが、上手な人は1回で採血してくれます。 何度も何度も針を刺されたり、刺した後にくりぐり動かされるのはとても痛いし、内出血を起こして後々まで痛むことがあるので、腕を見て採血が難しいと思ったら上手な人に交代できるというシステムを作ってほしいです。	ご意見ありがとうございます。 患者さんによっては、採血がスムーズに出来ない場合もあり大変申し訳ありませんでした。 採血困難時については速やかに交代する対応となっております。次回、採血時には一言お声かけ下さい。 特に採血が難しいと思われる患者さんについては全体で把握し、適切な対処をしてみたいと思います。今後も採血技術の向上に努め、安心・安全な患者サービスの提供に努めてまいります。
9月	採血にベテランさんがいなくなり、困ります。 血管がわかりやすい人は良いのですが、わかりにくい人の為にも採血の上手な人を配置してください。 (針を入れてグリグリする人、何度も刺し直す人)などこういう人達を減らしてほしいです。	ご意見ありがとうございます。 当院では看護師と臨床検査技師が協力して採血業務を行っており、採血経験豊富な職員を多く配置しています。 また、採血困難時には速やかに交代をするなど円滑な協力体制をとっております。今後も安心・安全な患者サービスの提供に努めてまいります。

月	患者さんの声	当院の対応
9月	<p>ポリウレタンマスク着用の患者に不織布マスクでの来院を医師・看護師から呼びかけてほしい。</p> <p>コロナはポリウレタンマスクでは防御できません。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>当院では、マスクだけの対策に限らず、咳エチケット、三密（密閉・密集・密接）の回避、石鹸またはアルコールによる手指衛生等の標準予防策と飛沫感染（大きな声を出さないように注意する）対策を行っています。</p> <p>マスクの性能の差はあるけれど、誤った着用では性能は大幅に低下する。場所や注意点を守れば、ウレタンマスクでも不織布マスクでも問題はないと理化学研究所から報告されています。ただし、正しいマスクの着用方法に関しては、病院側より指導してまいります。</p>
9月	<p>給茶機の中身は玄米茶になりませんか。</p>	<p>この度は、ご意見をありがとうございました。</p> <p>現在、運転中の給茶機では提供できるお茶は1種類のみです。</p> <p>このため、最も広く一般的に飲用されているであろう品目を選定しております。変更の予定はありません。</p>
10月	<p>病室の遮光カーテンについて</p> <p>せっかくカーテンレールが並行して2本あるのに、左右が同じレールにかけてあります。</p> <p>そのため、中央で両者が重なり合うことができず、隙間ができて寒い原因になっています。点検して下さい。</p>	<p>この度は、ご意見をありがとうございました。</p> <p>本件、病棟師長と相談し、取り付け方法の変更も含めて隙間ができにくいように設置します。</p>
10月	<p>待合室に呼び出される順番の表示が以前はあったのですが、午後の部の表示がなくて、自分が何番目に呼ばれるのか知ることができなかつたので、ご検討よろしくお願ひします。</p>	<p>この度は、ご意見をありがとうございました。</p> <p>順番を表示するモニターは、通常表示することになっておりますが、患者さんの状況や診察待ちの患者さんが少ない時など表示していない場合があります。</p> <p>そのような時は、受付にお尋ねください。</p>
10月	<p>シャワー室の壁と入り口付近に多数黒かびが見られます。</p> <p>換気が悪いことも気になります。安心してシャワーが使用できるように改善をお願いします。</p>	<p>この度は、ご意見をありがとうございました。</p> <p>シャワー室の汚れ具合を適切にチェックするとともに、日常清掃の内容を改善するように、清掃員を指導していきます。</p>
10月	<p>病棟の受付での私語がうるさくて眠れない。</p> <p>近くに病人がいることをわかって欲しい。</p>	<p>この度は、ご意見をありがとうございました。</p> <p>様々な背景の患者さんが入院していることを考慮し、オープンスペースでは音量を抑え、私語を慎むように注意し合います。スタッフへの注意喚起としてポスターを掲示することを検討します。</p>

