

平成 30 年 10 月 11 日

「ご意見箱」便

「ご意見箱」の設置以来、皆さまからは数々のご意見をいただいております。

お寄せいただいたご意見のうち、一部でございますが、次のとおり回答させていただきます。

(ご意見)

看護師さんの言動に少し思うことがありますので投函します。「人となり」その人その人で色々な考え方や思いは違うものです。しかし、患者やその家族は、多かれ少なかれその人となりと言うよりは、看護師さんに不安なことを尋ねたりお願いしたりと様々だと思います。しかし、不安や分からぬことを聞いた時に「担当に伝えます」「聞いてみます」という返事をされますが、果たして伝わったのだろうかと患者や家族は又不安になり、不安がつのり「人となり」で看護師さんを判断してしまうものです。今一度、よく言う「報連相」を実践していただきたいと切に思います。「すいません、看護師の教育が成ってなくて」等々の枕言葉は聞かなくても済むように「思いのネットワーク」を張りめぐらせて欲しいと思います。

(回答)

不安な思いにさせてしまったこと、大変申し訳ありません。日常から「報連相」について指導をしておりますが、実際に活かすことができていない結果へのご指摘だと言わざるをえないです。患者さんとそのご家族の不安を十分理解し、対応できる、心配りができるように教育してまいります。ご指摘、ありがとうございました。

(ご意見)

私の父が現在、入院で大変お世話になり、ありがとうございます。少し疑問に思った事がございますので投函させて頂きました。父は西宮の兵庫医科大学病院で手術受けました。その術後の説明やスタッフの対応を質問した所、すべての答えの枕言葉に「うちは大学病院なので・・・、大学病院にはよくあることなのですが・・・」が付いていました。反論しようとした所、同席の弟に止められました。患者にとって或いは患者の家族にとって「大学病院だから」全く関係のない事ではありませんか。医師と医療を信じ、その治療をお願いしている側に、大学病院も個人病院もないのです。何故、いとも簡単に「大学病院だから」という枕言葉が付くのでしょうか。私は、全く理解できません。

(回答)

医療に大学病院、中小病院は関係ないことです、不愉快な思いをされたこと、大変申し訳ありません。信頼を裏切らないよう、どこででも患者さんや家族に安心して治療に専念できるよう心配りのできるよう職員に指導いたします。ご指摘、ありがとうございました。

(ご意見)

病院内のマナーについて意見を投函します。エレベータードアの近くで患者さんやそのご家族あるいは面会にこられた方がたくさん待たれています。一応の注意喚起は目にしますが、それでも降りる人乗る人が接近しすぎて危険だと思います。もっと明確にラインを引くなどの対策をすべきと考えています。又、一方で特に 1 階の通路付近で病院スタッフの方が通路を挟んで大きな声で話しをされていますが、何故、患者や家族がその場を遠慮しながら通行しなくてはいけないのでしょうか。これもマナーだと思いますが、いかがでしょうか。

(回答)

貴重なご意見ありがとうございます。

この度はご不快な思いをお掛けしまして、誠に申し訳ございませんでした。患者さん、また、ご家族の方への十分な配慮をした対応ができるよう、改めて改善を図ってまいりますのでご理解くださいますようお願い申し上げます。

(ご意見)

現在、父が入院でお世話になっています。昼食・夕食と食事の介助をしていて気になることがありますので投函します。毎食のメニューですが、入院されている患者さんは年配の方が多い割にハンバーグとかクリームコロッケとか年配の方にはなじみのないメニューが多いと思います。父と同世代の方は梅干を奈良漬で毎回食べていますねと話しておられました。毎食、残量チェックをされていればメニューの改善につながらないのでしょうか？栄養面も大切ですが、私の父のような年配者の口に合うメニューに改善して頂けないでしょうか？よろしくお願いします。

(回答)

ご意見有難うございました、入院中に召し上がっておられた食事の種類が分からないので、常食での返答とさせて頂きます。常食は一般的な食事として位置付けされた食事で、ご飯の量により S・M・L・LL があります。食事の内容は、嗜好調査や病棟での患者からの意見で要望としてよく挙がるものを見立に入れ、揚げ物もその一つです。また、高齢者が多い老健でも同様の意見が多く、老健では常食だけでなく軟菜食にも揚げ物を出しています。只、病院の食事としては、高齢者で揚げ物等を好みない方もおられることより、揚げ物がでない全粥食もご用意しておりますので、今後院内での食事の情報をより共有出来るよう、周知徹底して参ります。

現在、検討中の事柄については、関係部署により調整を行っています。

担当：患者及び利用者サービス向上推進委員会