

患者様の声

内科病棟に入院でお世話になっていたときは親切な看護師さんだったのに、外科病棟でお世話になった時は良い人と性悪な人がいて、手術しても入院したくないと母が言っています。例えば「トイレに行きたい」と言うと、「さっき行ったのに」とか言われて、何も言えないと言っています。「年寄りだからそんな扱いをされるのかな？」と言っています。

回答



ご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。この度は、トイレに行きたいとの訴えに対し、対応が不十分で患者様にご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。ご指摘を受けました内容をスタッフ一同で共有し、患者様に寄り添った看護の提供に心がけて参ります。

患者様の声

支払いは口座振替にしています。しかし会計は現金払いの人と同じように順番を待っています。何のために口座にしたのか。口座の人は別に窓口をしてスムーズに終われる様にして下さい。同じ意見の方がたくさんいます。

回 答



お薬のある方は、一旦会計に回さないとお薬番号が出ないシステムとなっております。そのため、お待たせすることになってしまい申し訳ございません。

3月から院外薬局に変わり、口座振替の方は別に受取り窓口を設けることとしておりますので、すぐに処方箋をお渡しできると思います。これからも、スムーズにお帰り頂くように精一杯努めてまいります。

患者様の声

案内 1 で、診療する科について聞いただけで嫌な顔されたので帰ります。
あんなのに案内させるなよ。

回 答



この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
今後このようなことのないよう、接遇の改善に努めます。

患者様の声

泌尿器外来 送りのバスに時間が間に合うように診察をお願いします。大宮方面です。

回 答



送迎バスをご利用されている患者様は、帰りのバスの時間に間に合うように、次回診察の予約時間を調整させていただきますので、外来に「送迎バスを利用している」旨お伝えいただけますでしょうか。
よろしくお願いいたします。

患者様の声

朝食にパンをチョイスしているのですが毎週2回もマーマレードが付いてくる。食べると気持ち悪くなりパンが食べられませんので他のジャムに替えてほしいと何度言ってもマーマレードが出てくる。そのうち「アレルギー以外は認められない」と言われ、看護師を通してのやりとりで話にならなく、そのうち「マーマレードを出さないようにしましょうか」と言われ、マーマレードは来なくなった。これは本末転倒ではないか？ではなぜパンにはジャムを付けているのか。

私は看護師さんを気の毒に思い中断した。



答



当院の朝食のパンに付けているジャムはリンゴ・イチゴ・マーマレード・マーガリンで順番に提供しています。

今までもこのようなケースがあり、ご本人さんにお好きなジャムを持ち込んで頂きご対応いただきました。

アレルギーの対応だけでも毎食30人近くの対応を行っており、特に朝食時は栄養科スタッフの人数も少ない中、これ以上の個人対応をすると、誤配膳の原因になるため（特にアレルギーの方へのご配膳は命に係わることもありますので、そちらを優先と考えています）、アレルギーでない方への対応はお断りさせていただいております。

患者様の栄養管理は各病棟の管理栄養士が行っており、上記の申し出の患者様の栄養状態、喫食量ともに問題ないと判断しております。当科では、より低栄養の患者様への個人対応を優先させていただきたいと考えておりますので、今回のケースに関しましては、患者様の持ち込みでご対応いただきたく思います。

患者様の声

朝食が少量すぎる。おいしくない。味が無い。

回答



ご意見を頂いた患者様が何の食事を提供されていたのかが不明ですが、病院の食事の塩分量は普通食は 8g 未満、減塩食は 6g 未満と決められており、その範囲内での味付けを行っています。腎臓食の場合はさらに厳しく、1 日に塩分 3g 未満の提供となります。

量が少なすぎるとのご意見に対しては、提供しているお食事にカロリー制限があるのか、無いのかで量も変わりますし、味付けに関しても塩分制限の有無で変わります。

食事内容を確認した上で検討させていただきたく思いますので、今後は直接病棟担当の管理栄養士にお申し出頂けるとありがたいです。

患者様の声

502号室の洗面台についてお願いがあります。502号室の洗面台は南の廊下側のベッドの横に付いてます。しかし北側のベッドにはありませんので、南側のベッド横の洗面台を使わねばなりません。その場合に洗面台が独立していないので、南側の人の荷物があったりして使い勝手が不便です。私はその洗面台を使わずナースセンター前の車いすトイレを利用していました。502号室の洗面台の場所を検討していただけると嬉しいです。

回答



ご不便をおかけしてしまい、たいへん申し訳ございません。お部屋の構造上洗面台を増やしたり移動させたりということは出来かねますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。

患者様の声

整形の先のトイレの荷物がけが高い位置にしかないのが気になります。片手でもとりあえず届くので良いですが、肩が上がらない人は？とってしてしまう。付き添いがある人は良いが1人だと困るのでは？

回答



ご指摘いただきありがとうございます。確認したところ、女子トイレの個室のうち1室で、低い位置に設置していたフックが破損しておりました。早急にフックの交換をいたします。

患者様の声

12月23日（土） 大雪になりました。下の駐車場に車を停め、階段を上ってきたのですが、雪が階段に積もっていてすべり、歩きにくかったです。10時ごろの事です。幼児を連れて歩いていた方も、大変そうでした。階段の積雪もなるべく雪かきしてほしいです。

回答



この度は大変ご迷惑をおかけしました。雪で階段への積雪が想定されるときは、定期的に現場を確認し、なるべく早めに雪かきを行うようにいたします。

患者様の声

昨今よく話題になっています緩和ケアの病棟を作っていただけませんか。経費もかかり大変ですが、京都市内、府立病院、バプテスタ病院等々親戚の者が入っていて感心しました。府北部にもひとつくらいあってもよいのでは・・・と思います。

回答



お問い合わせいただきありがとうございます。ご提案いただいた緩和ケアの病棟に関する意見に感謝申し上げます。しかしながら、当院では現時点で緩和ケアの病棟を設置する計画はございません。患者の皆さまのニーズには十分にお応えできるよう努めてまいります。今後の施設拡充やサービスの向上に関しては検討の余地がございます。

今後も患者さまとその家族の皆さまが安心して治療を受けられるよう、さらなる改善に努めてまいりますので、引き続きご支援をいただけますようお願い申し上げます。