

ご意見・ご要望にお答えします

当病院では、各階に『利用者の声』のご意見箱を設置し、患者さんやご家族からの貴重なご意見を頂戴しております。皆様のご意見の中で、都度改善できるものについては対応し、直ぐにできないものについても検討いたしております。その紹介と回答を掲示いたしますのでご覧ください。これまでのご意見に感謝いたしますとともに、今後とも皆様方のご意見をお待ちしております。

令和7年2月

《ご意見》

- 看護師さんの言葉使い、対応について感じた事を書かせていただきました。朝食の配膳時に、スタッフさんが大きな声で「～さん、まだ食わせてないよお～」という言葉聞き、とてもおどろきました。食事介助の必要な患者様がおられたと思いますが、その言葉を耳にしてその方は、どの様に介助されているのかと、心配になりました。たまたま、その日に出た言葉ではないと思います。患者様は動物ではありません。そのスタッフさんは常日頃、どのような看護をされているのでしょうか。JCHO 病院の病院の質を疑います。人として接してほしいです。
- 患者様に親しみを持って対応しようとしていると思うのですが、その態度が軽く、言葉使いも友達口調で、とても気になりました。全てに敬語で対応しろとは言いませんが、人生の先輩なのです。友達ではありません。※中には、気配りができ適切に素早く対応されている看護師もいらっしゃいました。JCHO 病院に入院して、ここなら又入院したいと思える病院になってほしいです。同じ医療に携わる者として書かせて頂きました。

11/25 回収 6階デイルーム

《回答》

この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。
患者さんへの言葉遣い、対応について事実確認を行うと共に、丁寧な説明、言葉遣いなどの指導を強化してまいります。いただいたご意見を病棟内で周知し行動改善を行います。

《ご意見》

中央処置室の時間かかりすぎです！！

13：15 最終バスにも乗れないので採血、注射の方法を検討して！！

1/9回収 1階外来ホール

《回答》

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

10:30のご予約で、指示された時間に来院されているのにかかわらず遅れてしまい申し訳ありません。

予約時間の1時間前に採血実施としていますが、採血患者の人数が多いと実施できない現状があり、ご迷惑をおかけしております。看護師を増員しておりますが、9:30までの予約人数が多くなると、採血場所の問題もあり、採血の遅れが発生します。番号順の採血ではなく、予約時間に合わせた採血を行っております。ご理解とご協力をお願いいたします。

《ご意見》

採血1時間半待っても出来ないのはどう言う事ですか。

何度も書いてますが改善してません。対応を考えているのですか。

1/9回収 1階外来ホール

《回答》

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

看護師を増員して対応しておりますが、採血人員も場所も限りがあり採血の遅れが発生します。現在、中待合などで外套を脱ぎ、すぐに採血できるようにして1人あたりの採血にかかる時間を短くできるようにしている日もあります。患者さんの中にもご自分で外套を脱ぎ、手持ちのバッグにしまい、採血する腕をすぐに出せるように準備していただいている方もいらっしゃいます。このような対応をしていただくと非常に助かります。

番号順の採血ではなく、予約時間に合わせた採血となっております。ご理解とご協力をお願いいたします。

《ご意見》

マイクのボリューム少しさげる心使いはないのでしょうか ここは

1/14回収 1階外来ホール

《回答》

配慮が至らず申し訳ございません。

診察や会計の混雑状況などにより、不意な呼び出しとなってしまい配慮が行き届かない場合もありますが、気をつけて対応するよう努力いたします。

《ご意見》

1月に退院出来ました。大変お世話になりました。その中で、気付いた事、改善してほしい事を次の入院される方の為と思って、勇気を出して申し上げます。

○ ワタキューのセットを使用し、オムツも頼みました。(救急搬送)突然の事とて、そうせざるを得なかったからです。然しながら、シャワーは、回復後、4回でオムツは、テープ止め2枚、パンツ式5枚程度。→家族が下着を持ってきてくれました。看護師の方の説明もないまま、オムツ代は全額請求されました。私の勉強不足?!か初めての入院とて、驚きました。「もう使っていません」と、言えば→ナースさんの、説明さえあればこんな事にはならなかった!!のです。残念です。怒りさえ感じますし、1階の、「コンビニ」にあるのならば、それも家族に説明が欲しかったし、激痛の時に話されても、判っていません。オムツに関しては許せません!!

○ 何度も入院していると、セットになっても、コップが何個も残ります。救急の時は致し方ありませんが、セットでは・・・こちらにも選ぶ権利はないのでしょうか。せめて、日数(月単位ではなく)にして欲しいし、貴院の、ワタキューに対して、改善策はありませんか?この入院数です。いくらでも要求出来ますよね。ワタキューしかないのでしょうか。バランス悪すぎ。もしかして、バックマージンを?そこまで考えてしまいます。つつい訳も判らなく支払って退院。ワタキューの請求書が来て、途方にくれています。ぜひに、これを見た方、内覧をして解決方法を考えて下さい。追伸 看護師の皆様には、大変良くして頂き感謝しています。食事も美味しく頂きました。これからも、通院する事となりました。皆にとって、不慢ない病院であります様に。

● これを捨てないで話し合いされる事を、念じています。

1/27回収 1階外来ホール

《回答》

この度は、CSセットの運用について説明が不十分の様であり、大変申し訳ございません。

入院中に申込内容の確認などご説明が必要な際には、1階にありますCSセットの申し込みコーナーまでご照会ください。CSセットのプランにつきましては、「衣類、タオル」が「基本セット」となっており、コップなどは「サービス品」の扱いとなっていますので、不要の際には、「基本セット」のみのお申し込みも可能です。また、ご請求につきましては、月単位ではなく「使用日数」の請求となっています。いただいたご意見は運用会社にも伝えていますが、患者様にご利用しやすくなる様に今後とも運用を検討してまいります。

《ご意見》

ホームページがいかげん。先週退院した者です。

入院前にホームページを見たら面会は 1 人に対し 2 人までと書いてあるのに 3 人、4 人で来られている方がいました。さらに子供はご遠慮くださいと書いていたが子供が来ているのを何回も見ました。面会は 30 分まで??14 時前から夕方までいる方がたくさんいました。私は家族に小学生の孫は連れて来ないようにと伝えて入院したのですがホームページに書かれている事は病院が適当な事を書いていると言う事ですか?長期入院でしたので孫に会えず寂しい思いをさせられました。

1 / 30 回収 1 階外来ホール

《回答》

この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。

面会における対応につきましては、基本ホームページ掲載のとおりとなりますが、患者様個々の病状や同室内のほかの患者様の状況や必要性なども総合的に判断しておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

《感謝》

看護師のNさん、Kさん、男性のたぶん(ゴメンナサイ) Sさん皆様方。担当の医師も年末年始忙しいそうで、一度もこられないなか、Sさん(名前間違えてた本当にゴメンナサイ)が、男性と云う同性どうしのためか、つい心の本音を吐き出す事が出来ました。そのお陰で、心が安らぎ安心して入院生活をおくり、わずかな期間ではありますが安心して入院、本日昼頃に退院が決りました。NさんKさんSさん、心よりお礼申し上げます。お三方さまのお陰です。有難う御座居ました。

1 / 6 回収 5 階デイルーム

《感謝》

泌尿器科 T 先生、N 先生、入院中膀胱腫瘍をみつけていただきたいへんありがとうございました。いろいろ感謝しております。ありがとうございます。

1 / 15 回収 1 階外来ホール

《感謝》

私は明日退院します。手術する事になりとても心細くしておりました。そこに以前入院していたかんど士 S さんがたんとうになってくれて、さらに覚えてくださりとても心強く安らかな入院生活でした。S さんありがとうございます。

1 / 20 回収 5 階デイルーム

《感謝》

母を死のふちから救っていただきました。H先生、NSのみなさんありがとうございました。もう、コロナで喀血と酸素の低下をきいた時はもうダメだと思いましたが、あれから 20 日あまり母は自力で歩いています。ありがとうございました。

1/27 回収 7階デイルーム

病院長