

虹の箱「みなさんの声」 5月利用委員会検討分

<p>ご意見 病棟のデイルームについて</p> <p>食べ物を温める用の電子レンジがあれば良い。</p>	<p>回答 → 再検討</p> <p>(4月委員会の検討結果) いただいたご意見をもとに利用委員会および該当部署で検討を行った結果、2~4階の東病棟のデイルームに電子レンジを設置することに一度決定しましたが、病院食は2時間経過すると下膳しなければいけない衛生上の観点から、電子レンジの設置は見送ることになりました。お見舞いの方の食事温めが必要であれば詰所にお申し出いただければ対応いたします。</p>
<p>ご意見 以前から感じていましたが、駐車場が狭く、柱には保護材が貼ってありますが、きちんと駐車スペースに停めたにもかかわらず、スライドドアを開けた際にキズ、ヘコミがついてしまいました。ななめになっている柱の部分などにも、保護材を付けて頂けると良いと思います。</p>	<p>回答 ご指摘の所と思われる箇所は、人の頭や車のドアが当たりそうな構造であることを確認いたしましたので、ラバー製の防護材を貼り付けることにいたしました。ご意見ありがとうございました。</p> <p>(事務次長 高橋光一)</p>
<p>ご意見 (別紙参照)</p>	<p>回答 ご意見ありがとうございました。</p> <p>①患者様の状況に配慮した声かけが必要でした。看護師間、看護補助者との連携を密にしていきたいと思います。 ②患者様の誤認防止のために、リストバンドを導入して着用して頂いております。それぞれの部署で、認証・確認作業を徹底するよう指導をしていきます。 ③巡室・訪室の際の患者様への配慮を心がけます。 ④絶食が必要な日勤帯の採血について検討していきます。 ⑤院内学習として接遇学習を行っておりますが、実践と結びついていないようです。不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。</p> <p>長期入院になり、不愉快な思いをされたことを心からお詫び申し上げます。貴重なご意見をこれからの患者様対応に役立てていきたいと思っております。ありがとうございました。</p> <p>(2東病棟師長 大国静恵) (医療安全管理室 一二弘子)</p>

「みなさんの声」 (4/4 2車)

具体的な改善検討と回答ができるように、ぜひお名前、ご連絡先をご記入下さい

氏名 _____ 記入日 4月 ____ 日

住所 _____

電話番号 _____

(頂いた個人情報以外の目的に利用することはありません)

いつ(日時) 3月 〇 日 ~ 4月 〇 日 時間帯(必ずご記入下さい)

どこで(場所) 2東病棟、検査にて

ご意見・要望

初めての長期入院となり、不安やストレスが多い中、スタッフの皆様には親切に対応して頂き、とてもありがたく感じております。

その中で、いくつか気になる点がありました。

① 入院当初1日程度絶食で何も食べることができず、空腹と嘔気に悩まされていた中、日勤担当NS(定年超える女性、それに近いであろう女性)の2名は何の気なしにカルテに「今日ご飯どれくらい食べられました?」と質問。私の「絶食です」と静かな回答すると「あ、そうでしたか」と、担当NSがあれが把握して気を遣って頂きたく、不快に感じました。また、下膳は助手さんが毎回されてはいますが連日、「ご飯終わりましたかー?」と来られるのも、「またか...」と思い、NSと連携を取って欲しかったです。

② 点滴を行っている期間が1日程度あり、交換することがありました。リストバンド、点滴ラベル等にバーコードがついていましたが認証や名乗ってもらったり、確認作業はどのくらいか? と思いました。これは検査に降りた時ですが、検査カードがあるわけでもなく、患者が「〇〇をいに来た〇〇です。」と受付に言う程度で、患者誤認や投薬間違いのリスクは大丈夫かと不安に感じました。リストバンドの意味を感じませんでした。

③ 巡室、訪室の際ですが、ドアの開閉がうるさく驚きます。元々音がガラガラ...と鳴るにも関わらず、24時位の見回りでも結構な勢いの方も居られ、起きている時や深い眠りの時はビックリしました。また、カーテンもバツと開け、サレドは開けて押されたりもあり不快でした。

回答方法について

①直接回答がほしい () あるNS(自休定年超)は「個室Hはいいものだから、カーテン開けておいていい?」と、それはあつたの程度でいい?

②「掲示板」での回答でよい ()

③当該部署での検討があればよい (○)

④回答不要 ()

(貴重なご意見ありがとうございました)

④ 朝の絶食採血が何度もありました。日勤NSが8:45位に来られるのですが... 配膳は8:00前~8:00。当然の様にテーブルに置かれて待てる状態で採血を待つ。お膳は冷え、8:30すぎに助手が下膳に来る。日勤NSは採血をし、「食べてください」と立ち去る。深夜NSが少し早めに採血をする業務改善は難しいかもしれませんが、前もってお膳を引き上げて終わってから少し温めて持っていくetc があると、患者側としてはありがたいかと感じました。やる事が増えて忙しい中、面倒だとは思いますが...

⑤ あるNS(定年超と目標)に「どんと働かせるの?」と聞かれ何の気なしに答えました。すると、私の職場と自分の職場の違いや対応について話してこられることがありました。どういう気持ちで話されたのか意図は分かりませんが... 対応が悪かったから改善して欲しいのか? ということなのか、こちらは頑張っているぞ! と言いたいのか... 黙って我慢していましたが、直接投書するより、私個人の病人に言われても、不愉快で、気分があまり良くありませんでした。