

皆さんからお寄せいただいたご意見と回答

令和2年10月～12月

【お礼のメッセージ】

手術室に入って不安でパニック気味になっている私にとっても優しく穏やかに声をかけて下さり、手術台の上でも気遣って下さって本当にありがたかったです。ありがとうございました。先生や看護師さんもとても丁寧に対応して下さい感謝です。ご飯もおいしかったです。

こんにちは。この度、豊川市民病院に入院することになりました。ご不便おかけいたしますがどうぞよろしく願います。看護師さんや栄養士さん、他の患者さんたちに励まされたり、〇〇先生が私の病気のことを考えて下さったり、大変ご迷惑をかけていますが、退院に向け前向きに過ごしています。どうもありがとうございます。

入院中はとても親身になってお世話して頂きありがとうございました。食事もとてもおいしかったです。

入院し治療を受け、無事に退院できることに安堵しています。これも〇〇先生や看護師さん達のおかげと感謝しています。(同年代の師長さんのお話にはとてもホッと肩の力が抜けてうれしかったです)

高齢な方も多く入院が理解できない方が娘さんの名前を呼び続けている声に、入院中の実家の母を想って涙がでました。それとともに看護師さんの大変さに頭の下がる思いでした。どうぞ就労とストレスで病気にならないように気をつけて下さいね。皆さんお世話になりありがとうございました。

【回答】

多くのお礼や励ましのメッセージをありがとうございます。皆様からの温かいメッセージは病院スタッフの励みになります。今後も皆様が安心して療養生活を送っていただけるようスタッフ一同で努めていきます。皆様の一日も早い回復をお祈りいたします。

【ご意見】

コールドパックが十分に凍っているものが少ないです。また、経年劣化によりジェルが漏れているものも少なくないです。今一度確認、改善が必要ではないかと考えられます。

【回答】

十分に冷えていない状態のものやジェルの漏れたものをお渡ししてしまいご不便をおかけしました。コールドパックはジェル状のため凍らない製品となっておりますが、保冷の管理が行き届かず申し訳ありませんでした。必要時に適切なものが使用できるように物品を整えました。また、患者さんにお渡しするときに、コールドパックの冷え具合や破損がないか確認しています。また、看護局として破損があれば速やかに交換するように全部署で共有し確認しています。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

【ご意見】

整形外科で入院していました。リハビリで筋トレを多く求められました。一般的にタンパク質を多く摂取した方が良いと言われていますが豊川市民病院では強化メニューのご用意をして頂くことは可能ですか。

【回答】

申し訳ありませんが、現在たんぱく質の強化メニューは用意していません。たんぱく質強化につきましては、病棟の担当管理栄養士より個別に栄養補助食品等の紹介をさせていただきますので、ご要望がありましたら病棟スタッフへご相談下さい。この度のご意見を参考にさせていただき、より良い食事の提供ができるよう今後も努めていきます。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

【ご意見】

システム変更後、各診察室の前の番号表示が小さくなって大変見づらいです。車いすなので、ソファに座れば遠くから見ざるを得ないのでどうかしてほしいです。

【回答】

本件について、現行のシステムでは番号表示の文字の大きさ等を変更できず、表示上の変更を行うことができません。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、番号表示が見えにくい場合は、お近くのスタッフにお声掛けください。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

【ご意見】

健康診断の血液検査結果で異常値があり、紹介状を渡されたため、普段からかかっている豊川市民病院の腎臓内科の予約診療の日に合わせて紹介状を持ってきて、受付窓口で「毎回腎臓内科で血液検査をして診てもらっているので、今日の予約診療に合わせてお願いします。」と依頼したが、紹介状受付で「総合診療科にも行ってください。」と言われ、2科を受診しました。診察にかかると、総合内科では、「普段から腎臓内科に通っていて、今日は診察日なのにどうして総合診療科にきたの。」と言われ、腎臓内科では、「2科も受診することになってしまって申し訳ないね。別に(総合診療科は受けなくても)良かったのに。」と言われました。紹介状受付の判断で患者の願いも無視して指示をするべきではないと思います。

【回答】

当院では、健康診断の結果により受診される場合、異常項目から専門的な診療科を判断できる場合を除き、どこに病気が潜んでいるかを調べる必要があることから、総合的にお身体の診察をする「総合診療科」の受診をご案内しています。

今回患者さんがお持ちになられた健康診断の結果を基にした紹介状には、依頼先として「内科」とあり、特定の専門分野への紹介ではありませんでした。そのため、腎臓内科に定期通院しておられますが、前述の理由から総合診療科の受診もご案内しました。受付職員の役割は、必要と思われる診療を漏れなく受けただけのようにご案内することです。今回は、腎臓内科・総合診療科の両方の医師が「総合診療科の受診は不要」と判断し、結果として受付でのご案内が過剰となりましたが、患者さんのお身体を考えてのご案内ですので、このような相違が起こり得ることについて、ご理解をお願いします。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

【ご意見】

洗濯と乾燥が一括でできる洗濯機がほしい。

各部屋の入口が分かりにくいので、花の名前か動物の名前でもわかるプレートをつけてほしい。

【回答】

洗濯乾燥機について、費用面や病院内の限られたスペースの中での設置が難しいといった理由から、すぐの導入は難しい状況です。

各部屋の入口については3桁の数字で統一しており、電子カルテ等のシステムとも連動しているため、変更は難しい状況です。ご理解をお願いします。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

【ご意見】

1Fのカフェからレストランまでの間にある植物が、ずいぶん前から手入れされていないように思います。また、カフェやコンビニを利用する方が使うイスとテーブルは食べ物汚れや、ゴミがあり、整備されていないことがあります。

【回答】

ご指摘いただいた植物については撤去しました。また、カフェ、コンビニ前のイスとテーブルが整備されていないといったご意見については、カフェ、コンビニを運営する委託会社へ伝え、日常的な清掃だけでなく、ゴミや汚れが残っていないかよく確認するようスタッフへの指導を依頼しました。今後は、清潔でみなさまにとって気持ちの良い病院づくりができるようより一層努めていきます。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。