

平成26年度第1回京都市立病院市民モニター会議

ご意見・評価を受けて

平成26年9月9日(火)に開催しました第1回京都市立病院市民モニター会議にて、モニター委員の皆様からいただきましたご意見から、今後当院では以下のような改善・取組を行ってまいります。

●救急科でのモニタリングより

(処置室や待合室の雰囲気について)

- ・今後変更ありと聞いているので、期待している。

無機質な状態を温かい雰囲気に行き届くように待合や診察室内に工夫を行う予定です。
ベッドからの視点、車椅子や椅子に座っているときに眼がいく場所の工夫を検討しています。

(付き添い家族への対応について)

- ・全体として、患者への声掛けは良かったが、家族、付き添いへの声掛けが足りなかったと思う。
- ・救急車からストレッチャーで搬入する際、患者を急いで運んでいかれたが、その時に家族が置いてけぼりにされたような印象を受けた。

ご家族の誘導は受付クレークにお願いしていますが、患者さんの状態がどのようになっているかなどご家族が必要とされている情報を提供できるように注意していきます。また、状態がある程度わかれば、ご家族にお伝えするという事も事前に説明できるようにしていきます。

最近では、いただいたご意見を参考に家族など付き添い者とは30分以内に面会できることを目標に対応しています。

(病状等の説明について)

- ・説明が少し長かった。

患者さんの状態に合わせて、説明内容や待機していただく姿勢などにも工夫を行えるよう配慮していきたいと思います。

(ストレッチャーでの搬入時の衝撃について)

- ・ストレッチャーでの搬入時、病院内に入るまでの身体への衝撃が気になる。

現在工事中ということもあり、フラットでない廊下を通過していますが、工事終了後は救急車搬入口が近くなりますので、衝撃は改善される予定です。

(会計の説明について)

- ・患者役の私に対して会計を説明された。付き添いの家族に説明すべきではないか。
- ・処置が終わり、会計カードを患者本人に渡したのは、患者の状態によっては辛い時があるかもしれない。

今回のモニタリングは、受診から会計までの流れを見ていただいたものなので、患者さんが説明を受けることができる状況を想定しておりましたが、ご家族など付き添いの方がおられる場合は、患者さんの状況に応じて付き添いの方も一緒にご説明させていただくなど、丁寧な対応を心掛けていきます。

(マスクの装着について)

- ・マスクがあると職員の表情が見えず少し冷たい雰囲気を感じる。

感染防止のため職員はマスクを着用しておりますが、不要なときはマスクをはずして対応するようにしていきます。

●病院食の検食について

- ・病院食は水くさくまずいと思っていたが、予想外のおいしさだった。
- ・患者の好み等をできるだけ尋ねているのはよいことである。
- ・子ども用の手作りおやつや出産祝い膳など温かさのある工夫があり、病院食=まずいのイメージが大きく壊された。

引き続き、患者さんの喫食調査や検食結果を食事に反映し、快適で美味しい食事の工夫、行事食や季節食に配慮した食事の提供を行います。また、食思不振に対する個別対応や、多くの食型で患者さん自らがメニューを選択できる仕組みを拡大させます。

モニター委員の皆様、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
今後とも、患者さん中心の医療サービスの提供、及び市民の皆様にかかれた病院づくりを目指し、取組を行ってまいります。