

みなさまの声 意見箱 まとめ

2018年1月回収分 27通

ご 意 見	回 答
<p>1. 病院の建物設備について</p>	
<p>病棟の大広間のテレビはBSが見られなかった</p>	<p>病棟の各個室ではBS放送を視聴して頂けます。デイルームでも一部の患者さんからBS視聴の要望があることは把握しておりますが、病院の方針として当面の間は各個室以外では視聴できない設定にさせて頂いております。ご了承のほどお願い致します（総務課長）</p>
<p>駐車場代が高い。無料の時間（見舞い）が短い。上の駐車場に駐車。見舞品（患者の買い物）を持参。玄関までのバスなし。病室に着いて30分。これで無料おわり。30分話してまた上の駐車場に…20分…計200円。ここの駐車場に車止めて、誰が他に遊びに行きますか？すべて見舞客だと思ふ。院内設備や優秀なドクター、検査技師、看護師スタッフがたくさんいらっしゃり、入院患者にはリピート（ない方がいいけど）、見舞客にはアピールを！駐車場代からの見直しを願います。せめても1時間無料を！</p>	<p>入退院時はお荷物の搬送のため無料とさせて頂いております。お見舞いの方は30分無料で、以降は30分ごとに100円をいただいております。駐車場の数に限りがありますため、皆さまのご理解、ご協力をお願い致します（総務課長）</p>
<p>2. 病棟・外来他の備品について</p>	
<p>内視鏡の待合室に料理本が多くて、よけいにお腹が空きました。旅の本とか写真の本とかを置いて欲しいです</p>	<p>配慮が足りず申し訳ありません。ご指摘通り、多ジャンルの雑誌をご用意するようにいたします（消化器センター師長）</p>
<p>枕の高さや種類が選べたら嬉しいです</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます（病棟師長）</p>
<p>3. 清掃について</p>	
<p>窓が汚れている。言ってもキレイにならない</p>	<p>外面窓ガラス清掃のためには足場を組む必要があり、現状では年1回のみでの清掃としております。可能な部分は、お申し出くださいましたらできるだけ対応致します。ご迷惑をおかけしますが、ご理解の程よろしく願いいたします（総務課長）</p>
<p>個室部屋のトイレの清掃が出来ておらず、いきなり便座に便がついており自分でトイレットペーパーと消毒（手用）で拭き取り、やっとトイレをした</p>	<p>この度はご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。清掃終了後の点検を徹底するよう再度指導いたします（清掃担当ダスキンマネージャー）</p>
<p>部屋の清掃ですが、アルコール消毒を取り入れられてはと思う。ある病院では毎朝食前に看護師の方が食事台等を拭いて除菌に努められていた</p>	<p>不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。毎朝環境整備は実施しておりますが、お気づきのことがあればお声かけ下さい（病棟師長）</p>
<p>4. 対応について</p>	
<p>薬剤師から、昼寝中に何度も大きい声で話しかけられた</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。薬剤師の業務上、薬剤に関する情報の収集及び提供をする必要があります。そのため昼寝中であっても声をかけさせて頂くこともありますが、今回は配慮が足りませんでした。この件は薬剤部内で周知し、今後は配慮ある行動に努めていきたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございました（薬剤部）</p>
<p>パン食が苦手なのでお粥に変更願いましたが、連絡ミスで聞き入れてもらえなかった。入院時やその後何回も伝えたのに…食べなくても1食代かかります</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今後このようなことがないように指導いたしました（病棟師長）</p>

<p>年末に保険証の持参忘れて清算が必要との旨説明を受けました。他院で、その月内に来ないと清算（返金）できないと言われたことがあります</p>	<p>通常保険証を忘れた時はいったん自費で清算をしていただき、後日保険証と領収書を持って来ていただき清算をしております。原則7日以内にお願ひしていますが、事情により7日を越えても清算出来る旨お伝えしています（医事課長）</p>
<p>5. 接遇について</p>	
<p>長年いらっしゃる事務職員さん、もう少し笑顔で！マスクをしてても表情はわかります。たずねた時、手で返事をするのはいかなものか？びっくりしました。笑顔が似合われるのに</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。接遇について再度指導いたします。ご意見をありがとうございました（医事課長）</p>
<p>6. 食事について</p>	
<p>夕食がまず過ぎ、食べられなかった</p>	<p>患者さんにご満足いただけるよう、工夫・改善をまいります（栄養管理室）</p>
<p>ある日の朝食・常食②米。この朝食の内容は良くないと思う。責任者の方は担当の方に任せ、実物を見ておられないのではないですか。ふりかけでご飯を食べるのですか？（少量の野菜はありましたか）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。和食の方も食べやすくなるよう、和え物などを取り入れ3月11日より献立の変更をいたしました。今後は患者さんに喜んでいただけるお食事の提供に努めてまいります（栄養管理室）</p>
<p>7. 診療・診療システムについて</p>	
<p>外来診察前（2階21番）で先に身長・血圧・体重測定しているが、受付後に計測して結果の紙を診察時に直接先生に渡す方法に変更して欲しい。1階から2階に上がって直ぐ血圧を測るのも、少し落ち着いてからの方が良いと思います。とにかく、受付は先に済まして下さい</p>	<p>まず、外来受診時の受付について、1階で受け付けをした時間が受付時間となります。ファイルが診察室に届いた時間ではありませんので、どうぞご安心下さい。また、血圧測定は少し落ち着いてからでも大丈夫です。貴重なご意見ありがとうございました（外来師長）</p>
<p>8. その他</p>	
<p>入院時の牧師室からの訪問についてですが、事前に希望の有無を聞いても良いのでは</p>	<p>婦人科、小児科でのご入院の方には、入院時の質問用紙に牧師室から訪問をさせて頂いても良いかをおたずねしております。今回ご意見を頂いた方はおそらくお産でのご入院かと思われるため、事前にお伺いできていなかったようです。今後は外来の後期妊婦健診時に牧師室の案内をお渡しし、訪問希望の有無をお伺いします。貴重なご意見をありがとうございました（3階東病棟師長）</p>
<p>9日間の入院中、シーツ、枕カバーの交換なし</p>	<p>不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。週1回シーツ交換を実施しています。確実に出来るよう入院中の予定で調整できるように努めます（病棟師長）</p>
<p>408号室の向かい側に給湯等ができる部屋があるが、早朝AM5:30頃、看護師の方が金属のトレーのようなものを洗われていると思う。音がして（金属音）睡眠の妨げとなっている。対応を考えて頂きたい</p>	<p>不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。朝のお茶を沸かす際の音ですが、今後は午前6時以降に行うよう業務調整しました。ご指摘ありがとうございました（病棟師長）</p>
<p>入院受付をAM8:30までにしよう言われ、行ったが、病室の準備が出来ておらず4階デイルームで30分以上待った。入院受付はAM9:00でも良かったのではないかと</p>	<p>検査・処置によってAM8:30までの来院を依頼していますが、今回はこちらの連携不足でした。ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした（病棟師長）</p>

<p>病室のトイレの匂いが気になりました。消臭スプレーを設置して欲しい。消臭ビーズは設置してあるが中身なし、補充を！小さなストレスになりました。</p>	<p>不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。消臭ビーズは5階東病棟でのみ設置し、中身の補充も責任を持って行うよう再確認しました（師長会）</p>
<p>テレビのあるオープンスペースのソファが、ネコかイヌ？動物の毛みれでびっくり。座れませんでした（薄いベージュのソファ）。お見舞いに来られた方だと思いますが、呼吸器の弱い人もいますし、何か対策をされては？と思いました。お掃除の方はコロコロをかけるのはもちろんですが、来訪者に対してもう少し気をつけて頂いた方がいいと思います</p>	<p>不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。早急にクリーニングの手配を致しました（病棟師長）</p>
<p>奇声、大声を発する患者に対する対処法を再考願う（前回入院時4年前にも同様の奇声で悩まされた経験ある為）。看護師さんも対応に苦慮されていて心傷みました</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。高齢で認知症のある患者さんが多く入院されていますので、他の入院患者さんにご迷惑をかけることがあると思いますが、つど状況に応じた対応をさせていただきます。看護の対応も迅速、丁寧にするよう再度徹底いたします（病棟師長）</p>