

# みなさまの声 意見箱 まとめ

2019年5月回収分 24通

ご 意 見	回 答
<p><b>1. 病院の建物設備について</b></p>	
<p>自転車駐輪場の拡張を早急にしてもらいたい。朝から午前中は大変な状況です</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ありません。自転車駐輪場の拡張を検討し、混雑の緩和を検討するよういたします（総務課長）</p>
<p><b>2. 清掃について</b></p>	
<p>病室の水回りは掃除というか、メンテナンスが必要と思います。お手洗いの流れが悪いこと、お風呂の排水が匂うこと。</p>	<p>水回りの清掃が行き届かずに申し訳ございません。病室の空き状況が続く場合も水を流し、匂いの発生に留意して参ります。療養環境につきまして気になることがございましたら、スタッフにお声掛け下さい。随時対応をさせていただきます（総務課長、清掃担当ダスキンマネージャー）</p>
<p>部屋の床の掃除をしてもらいたかった</p>	<p>原則2日に1度お部屋の床清掃をしておりますが、行き届かず申し訳ございません。各病室に「清掃のご案内」を掲示しておりますのでご確認ください。また、気になる汚れ等がございましたらスタッフにお気軽にお声かけ下さい。随時、対応させていただきます（総務課長、清掃担当ダスキンマネージャー）</p>
<p><b>3. 対応について</b></p>	
<p>受付⑤番で椅子に座って相談にのってもらって、すごく親切な事務の方が少し裏で調べてきます、と言って椅子に座って待っていました。そしたら、違う事務の方（年配の方）が来て、『今井さんですか？』→『違います』→『では、どいてもらえますか』と言われました。『こちらも先ほどから相談してもらってる最中です。待ってるところです』と言ったのですが、結局どかされました。あやまりも気持ちがこもらず、こちらとしては、ただ単に座っているわけではありません。座ってるといことは、係の人と何か相談か対応していると見たらわかるはず。なぜ『どいてもらえますか』と言われ、嫌な気持ちならなければいけないのか。もっと教育しろ！</p>	<p>この度は不快な思いにさせてしまい申し訳ございません。ご意見のとおり、相手の話を聴き、状況を考えて対応すべきです。適切な判断が出来るように指導致します（医事課長）</p>
<p>看護師はひとによっては、質問に対して「説明書に書いてあるでしょ。読んでないのですか」という返答でした</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。患者さんの質問には一つひとつ丁寧に返答するよう再度徹底いたします（病棟師長）</p>
<p><b>4. 接遇について</b></p>	
<p>すれ違うたびに気持ちよく挨拶して下さる職員さんと、そうでない人がいる</p>	<p>スタッフ全員が気持ちのよい関わりができるよう接遇を強化し、徹底していきます（病棟師長）</p>
<p><b>5. 食事について</b></p>	
<p>食事の味付け等、もう少し考えて頂ければと思います。味が全く付いていないもの、素材が活かされていない様に思い残念です</p>	<p>味付けのバラつきがないよう調整いたします。患者さんに喜んでいただけるよう努めます（栄養管理室）</p>
<p>おかゆが美味しい。味付けのバラつきがあった（味が薄すぎ、味が濃すぎ）</p>	

<p>6. その他</p>	
<p>産後すぐの牧師室からの訪問は困った</p>	<p>ご意見ありがとうございました。3階東病棟での牧師室の訪問（出産のお祝いなど）は病棟スタッフと連絡を取りながら行っています。牧師室スタッフ訪問時にタイミングが悪いようでしたら、遠慮なくおっしゃって下さい。希望されない場合は、あらかじめ病棟スタッフにお伝え下されば訪問を控えさせていただきます（牧師室）</p>
<p>アメニティは申し込みしない方がよかった。パジャマのポケットに前の人のティッシュが入っていた（ボロボロのゴミ）。剃刀、ヘアブラシがなく、こちらから申し出しないと使用できなかった</p>	<p>この度は誠に申し訳ございませんでした。業者へはこの旨を伝え、今後このようなことのないよう注意を払うように指導を行いました。また、剃刀、ヘアブラシにつきましては、必要な方にはお声かけいただくようお願いしておりますが、説明が不十分でした。ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。今後はチラシに明記するなど、改善いたします（病院事務部長）</p>
<p>ポータブルトイレの扱いが乱暴？なのか、音がすごく気になった（昼夜問わず）</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ポータブルトイレに限らず、物品の取扱いは丁寧に行えるよう徹底します（病棟師長）</p>
<p>7. 看護ケアについて</p>	
<p>赤ちゃんの爪切りや、酸素のチューブ、足につないでる脈拍の線などをまれに看護師さんが引っかけたりして、赤ちゃんが痛がったり、爪切りで肉まで切って出血するなどありました。大事には至らなかったですが、命にかかわることもあると思います。毎日のことで慣れすぎてしまっている印象をうけました。気を付けましょう</p>	<p>この度は安全を考慮したケアが出来ておらず、痛い思いをさせてしまい、またご家族にご心配をおかけして申し訳ありませんでした。環境整備に努めるとともに、赤ちゃんをご両親に対し安全で優しい看護を実践できるようスタッフ教育を行ってまいります（当該病棟師長・看護部長）</p>