

みなさまの声 意見箱 まとめ

2019年10月回収分 12通

ご意見	回答
<h2>1. 清掃について</h2>	
<p>時々診察などで来ていますが、いつも不満に思うことは、おトイレが汚れていて気持ち悪く、閉口します。清掃はされていらっしゃるのでしょうか？</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。トイレ清掃は一日1回の清掃と、2回の点検業務を実施しておりますが、気になる汚れやお気づきの点など、ご遠慮なく随時スタッフへお申し付けください（総務課長、清掃担当ダスキン）</p>
<p>待合室で外の窓ガラスが気になります。トイレ内の床のゴミ等。以前にはなかった様に思います</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。窓ガラスの清掃は11月に2日間かけて実施いたしました。トイレ清掃につきましては、点検作業を強化するなど改善してまいります（総務課長、清掃担当ダスキン）</p>
<h2>2. 対応について</h2>	
<p>看護師の対応は個人差がひどかった</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。マニュアルなどによる指導を強化し、個々で処置や援助に差が出ないように徹底します（病棟師長）</p>
<p>アメニティを利用しましたが、利用者からの申し出がないと新しい物に替えて頂けず、タオル、バスタオル等も無い状態が続いていた。本人が申し出られない状態の場合、看護師等の職員が気付いて交換、支給されるべきではないかと、不満に思った</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。患者さんの状態に合わせた対応ができるよう指導いたします（病棟師長）</p>
<p>看護師さんですが、人によってベルを押してもなかなかきてもらえない時は困る</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。ナースコールへの対応は迅速に行うよう徹底いたします（病棟師長）</p>
<p>バプテストに入院していた家族の者です。事務員さんのあまりにも遅い対応に腹立たしさを感じました。転院の為、朝9時20分に病院で手配していただいた介護タクシーが来るとの事でしたので、当日朝8時30分に来院、すぐ入院費の支払請求書を頼んだのですが、事務員さんが来られないとの事。部屋で待っていたのですが来られず、9時にもう一度詰所に行きましたが、事務員の方がもう少しお待ちくださいと返事。そのうち介護タクシーの担架が来て、一緒に詰所に行く事になりましたが、事務員の方がおられず看護師さんに探してもらい、やっと4通の書類を渡され、1階で支払い、退院証明書をまた詰所へ持参。退院時間が決まっているのだから、テキパキと退院手続きをしていただきたかったです。遅かった為、介護タクシーの方も次の予約があるので、後程担架はもらいに来るのでと転院先の病院に担架を置き、次の予約先へ行かれました。とても気の毒で申し訳なかったです。これからはくれぐれもこのような事のないよう気を付けて下さいますようお願いいたします</p>	<p>今回の転院に際し、退院時に適切な対応ができずお詫び申し上げます。病棟クランクは9時20分退院予定であることを把握しており、会計の請求書は午前9時に発行致しました。しかし当日複数の退院予定者がおられ、ご家族様が早い時間に来院されていたにもかかわらず、タイムリーに請求書をお渡しすることができずに申し訳ありませんでした。介護タクシー業者の方にも大変なご迷惑をおかけしました。今後は病棟スタッフ全体での連携を密にはかり、退院手続きに関しての時間を意識した適切な対応を徹底して参ります（医事課長）</p>
<h2>3. 食事について</h2>	
<p>食事がうす味で食べにくかった</p>	<p>患者さんの状態により塩分を制限している場合がございます。薄味でも「出汁」などをしっかりとるような工夫をいたしました（栄養管理室）</p>
<p>お食事のメニューに変化がほしい。野菜、天ぷら、ごまあえ、おだしの味がほしい</p>	<p>患者さんの状態により、調理方法、食材など使えない場合もありますが、少しでもバラエティに富んだメニューを考え、工夫していきたいと思っております。出汁については、しっかりとるよう「かつお」などの量を増やしています（栄養管理室）</p>

<p>4. 案内・表示について</p>	
<p>以前、昼から訪れた時、避難警報が鳴っていて大変驚きました。中に入ると皆様何事もない様で、後で聞けば消防訓練だとわかりました。入口にそのことを知らせる貼り紙でもあればいいのですが…。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ありません。万一の時を想定して年2回避難訓練を実施しております。訓練当日は実施前の館内放送に加えて、玄関等に避難訓練の「お知らせ」を掲示するようにいたします（総務課長）</p>
<p>5. その他</p>	
<p>ベテランの看護師さんの人数が多く安心出来ました。医師やスタッフへの心遣いについて、ことわりの貼り紙が無いのですが、礼儀知らずの私は何も心付けをしておりません。通常皆さん、心付けをされるものなのでしょうか？</p>	<p>お気を遣わせて申し訳ございません。職員へのお心遣いは一切お断りしております。掲示、ホームページにて病院からのお願いとしてご案内させていただきます（看護部長）</p>
<p>病院に出入りするときに、警備室と書かれた部屋がありますが、最近は扉が閉まっていて中の様子が見えないのですが、以前は中でいつも二人位の人がいらっちゃって、楽しそうに話されているのをよく見ました。そんな状態で仕事に差し障りはないのでしょうか？また、上司の方は知ってらっしゃるのでしょうか？全体的に患者を軽視した傾向に変わってきた様に感じます。きっと私だけでなく多くの患者が感じてらっしゃるのではないのでしょうか</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。病院施設内や駐車場などの安全確保や警備のための警備スタッフを配置しております。緊張感を持って業務遂行するよう、指導を徹底いたします（総務課長）</p>