

みなさまの声 意見箱 まとめ

2020年12月回収分 25通

ご意見	回答
<p>1. 病棟・外来他の備品について</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・シャワー時の足元マット（タオル）があるとより快適です ・室温の調節、難しいでしょうが、もう少し自室で調節できるとベターですね ・大きな数字のアナログ壁掛け時計があるとベターです 	<p>ご入院中ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。以下の様に対応させていただいております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シャワー室では、ご希望の方には一人1枚マットをご用意させていただきます ・自室での室温調整はできません。必要時には看護師にお声かけ下さい ・時計はデイルームには設置しております。自室ではご自身でご用意をお願いいたします（当該病棟師長）
<p>トイレ個室のカバンかけが上すぎて届かない。下の方につけてほしい（しっかりしたもの、3kg以上）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。下の方に荷物掛けの金具を取り付けますと、引っかけてケガをしたり、衣服を引っかけて転倒の恐れもありますため、上の方に取り付けております。小さなお子様を座らせるための椅子のある個室がありますので、そちらをご利用下さい。ご理解とご協力をお願いいたします（事務部長）</p>
<p>2. 対応について</p>	
<p>男性放射線技師はざつ。いやいや仕事してる感じ</p>	<p>ご意見ありがとうございます。部内に周知いたし、今後に活かしていきたいと思っております（放射線室）</p>
<p>3. 接遇について</p>	
<p>先日、診察の予約を取るべく総合受付に電話をした所、該当科の予約は午後しか受け付けられないという事、大変無礼で冷たく言い放たれました。女性年配の声なのでお仕事に慣れていると思うのですが、基本、精神的に弱っている患者にとって、グサッと心に刺さる冷たい物言いでした。そもそも何度も言うのが面倒ならホームページに明記すれば良いのです。そういうハード面の改善をしないままに患者の方に横柄な態度というのは不愉快でなりません</p>	<p>不快な思いをさせ申し訳ありません。顔が見えないお電話であるからこそより意識を高め、患者さんのお気持ちになって丁寧に分かりやすくお伝えすることが大切であると心得ております。担当職員であらためて共有いたします。また、予約診療内容につきましては、病院ホームページ上で分かりやすく掲載するようにいたします（総務課長、広報委員会）</p>
<p>消化器内科の先生から内視鏡後の説明を受けました。「異常ないです。じゃ！」と言われました。初対面の方に「じゃ！」と言われたので、驚いてしまいました。接遇と言うより、挨拶の仕方をご存じないのでしょうか？とても不快な気持ちになりました。不機嫌だったのでしょうか？時々その他の科で家族がお世話になっておりますが、みなさんととても親切にして下さいます。ありがとうございます</p>	<p>まず、挨拶の仕方のご指摘に関しまして真摯に受け止め、今後気を付けます。また初対面で結果説明をする状況自体が良くなかったと思っておりますので、内視鏡検査後の説明については、今後できるだけ最初にお話を伺った医師が行うように消化器科内で話し合いました（消化器内科部長）</p>
<p>4. 診療・診療システムについて</p>	
<p>インフルエンザワクチンの接種を予約していたのに、電話で受けられませんと言われました。何のための予約だったのか疑問です。本来、接種すべき日に接種できなかった経緯を詳細に説明すべきだと思います</p>	<p>この度はインフルエンザワクチン接種について予約をしていただいたにも関わらず、接種できず予約日の移動をしていただくという事態となり、多くの皆さまにご迷惑をおかけして誠に申し訳ありませんでした。今シーズンは数多くのワクチン接種希望の方がおられた一方で予約体制の甘さと薬剤部と外来の情報共有不足によりワクチンの在庫数と予約人数が解離してしまい、このような事態を招いてしまいました。このようなことを繰り返さないために、予約体制を見直し、ワクチンの在庫数と予約人数の継続した確認、職員同士の情報共有を徹底していきます。（薬剤部・医事課）</p>
<p>インフルエンザワクチンを予約していたのに、予約日にうつことができませんでした。入荷がないそうですが、予約していたのに確保できていないのは、何故でしょうか？又、延期の間にインフルエンザにかかった場合はどうしたら良いでしょうか？重症化したらと思うと不安で夜も眠ることができません</p>	

<h2>5. 案内・表示について</h2>	
<p>入院時に浴室の説明が欲しかった</p>	<p>浴室の使用につきましては、まず入院時オリエンテーションにてご案内し、実際にご使用になるタイミングで詳しく説明させていただいております。しかし今回はそれができておらず申し訳ございません。今後はオリエンテーション内容を再検討するなど、患者さんが入院生活を安全安心に過ごしていただけるよう努めて参ります（当該病棟師長）</p>
<p>入院案内の方の話やちらし等でアメニティセットは申し込むのが普通だと思いましたが、申し込んでない方もおられたし、余ったセットを持ち帰るのも大変だった。申し込んでも、申し込まなくても、どちらでもいい選択が気軽にできるようにしてほしいです</p>	<p>入院予約時、当日入院時の説明の際にアメニティの説明を行いますが、申し込みの有無は患者さんを選択していただいております。今回申し込んでいただいた経緯や、説明担当者は特定できませんでしたが、説明不足だったかもしれません。申し訳ございませんでした。いただいたご意見は課内で共有し、今後の対応に活かします（医事課長）</p>
<p>入浴やリネン交換等の制度について、最初に説明が欲しかったです</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。入浴の予約方法やリネン交換については入院時に説明が出来ておらず、大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。あらためてご案内を徹底して参ります（病棟師長）</p>
<h2>6. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h2>	
<p>室温の調節について、夜間、暖房を切ってもらっても室温が高くて寝苦しいと感じました（普段、暖房を消して休んでいるので…）</p>	<p>室温調節などお困りなことがございましたら、遠慮なくスタッフまでお声かけ下さい（病棟師長）</p>
<h2>7. その他</h2>	
<p>どこの仕事でも難しい点だとは思いますが、夜間のスタッフの数が少し増えたらよいと思います</p>	<p>ご意見ありがとうございます。12月は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、入院患者の減少に伴い一時的に夜勤が2名体制の時期はありましたが、本来産婦人科を含む一般病棟は3人夜勤の体制をとっています。1病棟の病床数の少ない当院にとっては、3人夜勤は緊急時に対応できる配置数としており、常に人員確保できるよう努力してまいります（看護部長）</p>