

みなさまの声 意見箱 まとめ

2020年11月回収分 30通

ご 意 見	回 答
<h2>1. 病院の建物設備について</h2>	
<p>駐輪場に自転車が止めにくいです。外来等の者だけでないのが多いかと思っております。止め方もまちまちなのでもう少し詰められると思うのですが、バイクと別であれば良いのでは。子供乗せ等、大きな自転車も向きがいろいろだと思います</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ありません。何度か現場を確認し、いくつかの問題点を洗い出しました。限られたスペースでできるだけ多くの皆さまに気持ち良くご利用いただけるよう、現在具体的な対策を検討中です。今後とも駐輪場の整理整頓につきまして皆さまのご協力をよろしくお願い申し上げます（総務課長・CS活動委員会）</p>
<p>トイレのお尻を洗う水（湯）が出なかった（押し方が悪かったのか？）</p>	<p>コロナ禍に対する感染予防対策の一つとして、現在ウォッシュレット機能を止めています。治療上、ウォッシュレット使用が必要な場合は、感染対策を徹底し個別対応を行っております。今回、患者さんへの説明が不十分でご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした（当該病棟師長）</p>
<h2>2. 病棟・外来他の備品について</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> • トイレのドアの表示（入っているか、いないかの赤、青）の色が消えているので色を付けてほしい • 便器のフタをしめてから水を流すように表示してほしい 	<ul style="list-style-type: none"> • ご指摘いただきありがとうございます。色が消えているドアは修繕をいたしました • 各トイレ内にポスターを掲示しております（事務部長）
<p>トイレトーパーがかたくて、産後すごく痛かったです</p>	<p>この度はご不便をおかけして大変申し訳ございませんでした。患者さんの状態にあわせて対応できるように検討して参ります。ご意見ありがとうございました（当該病棟師長）</p>
<h2>3. 清掃について</h2>	
<p>誰かの血痕が残っているところがあった</p>	<p>清掃が行き届かず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。まず今回ご指摘いただいた箇所は速やかに清掃し、他も点検いたしました。今後はすみずみまで清潔になるよう注意を払うよう徹底致します（当該病棟師長）</p>
<p>ベッドの下をもう少しモップかけを</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。各病室の清掃におきましてベッドの下など各所を丁寧に実施するよう、再度指示いたしました。またお気づきの点がございましたらご遠慮なく職員にお申し付けください（総務課長、清掃担当：ダスキン）</p>
<h2>4. 接遇について</h2>	
<p>会計呼ぶ時、素っ気ない</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。ご意見をいただいたことを会計担当者に周知し、お声を掛ける際は配慮するよう指導いたしました（医事課長）</p>
<h2>5. 食事について</h2>	
<p>食事の原材料名の簡単な説明がほしかったです（例：野菜名 ホウレンソウ、キャベツ、ジャガイモ、小松菜、サツマイモ、里芋）</p>	<p>メニュー表には料理名のみを記載しております。ご希望があれば病棟看護師にお伝え下さい。栄養士が訪問し、個別にご説明いたします（栄養管理室）</p>

汁物の塩分が多く、すべて一口でごめんなさい。旨味を利かすと塩分を減らすことができるのでは	旨味が少ないと塩味を強く感じます。味噌汁の出汁を効かせたり、具で出汁が水っぽく薄まらないよう工夫してまいります（栄養管理室）
6. 費用について	
バプテスト病院は10才からのお付き合いで（1年入院しました）、それから幾度お世話になり感謝しております（子供共々）。昔からバプテストの看護師さんはやさしいと（ちまたの噂では）。意見、要望はないのですが、0円室あれば、ベッド数が少ないからムリかな。中々、区分して入ってもらうと言う事は難しいのでしょうか	患者さんにとってお部屋代はご負担になっていると思います。当院差額ベッド代を慎重に検討していますが、ベッド数が少ないため無料部屋が少ない現状にありますため、ご理解ご了承くださいますようお願いいたします。無料部屋をご希望の患者さんには部屋が空き次第、部屋移動できるよう調整させていただきます（看護部長）
7. 案内・表示について	
2階の案内標識がわかりにくい	ご意見をいただきありがとうございます。患者の方へは、検査等で院内を廻る場合は見取り図等をお渡しするなど、わかりやすく説明させていただきます（事務部長）
8. その他	
4階廊下で何回か見かけました。携帯をポケットに入れて仕事をされていました。ナースさんではないかと思えます。助手？さんでしょうか？勤務中の私用目的で携帯を持ち歩く事、バプテストさんではお許しになられているんですか。驚きます。ご注意された方がよろしいのでは。以前私も勤務していたクリニックでも同じようなケースがあり、注意を受けておられました。改善しましたよ。一職員であられるなら、ご本人さんの態度を改めるべきだと、私自身の勤め先と重なり投函致しました	貴重なご意見ありがとうございます。当院では勤務時間中の私用携帯電話の所持禁止の規制は行っていません。特に看護業務中に私用携帯電話を所持する必要はなく、メールや私用電話をする際は休憩時間を活用することとしています。勤務中の私用携帯電話の所持及び使用目的について調査し、対応して参ります（看護部長）
「みなさまの声」を病院へ来るたびに読んでいます（1か月に1度程度来ています）。なぜ「みなさまの声」の投書をうけておられるのですか？毎回といってもいいほど（連続ではないにしても）同じような件がのせられていて、回答も同じよう…。本当に改善されるお気持ちがあるのでしょうか？と思えます	ご意見ありがとうございます。ご指摘の通り、ご意見を頂いたことすべてに対してご希望に沿うような改善が出来ていない状況があり、大変心苦しく思っております。特に接遇面においては、病院としても最優先課題と考えて取り組もうとしております。コロナ禍において研修などを行うことはできておりませんが、ご意見を頂いた際には具体的な状況を確認し、個別に対応の改善を求めています。ただ、それでも至らぬことが「同じような意見が繰り返される」状況に反映されていると受け止めております。お手数ではございますが今後ともご意見を賜りますよう、お願い申し上げます。 そのような中でも、最近頂いたご意見からの改善例をご紹介します。 ・1階自動販売機コーナーを、患者さん、ご家族専用とする ・老人保健施設前の渡り廊下の滑り止め施工を行う など。 今後ともよりよい病院を目指し、努力を続けてまいります。そのためにも、皆様からの温かいお言葉、厳しいご意見ともに、今後とも是非お寄せいただけましたら幸いです（CS活動委員長）
看護師さん達のミーティングルームがあれば…。廊下ではなく…。	原則としてミーティングはナースステーションやカンファレンス室で行っております。状況により廊下で話す場合がありますが、その場合は個人情報を守り、倫理的配慮をするよう職員教育を徹底致します（病棟師長）