

# みなさまの声 意見箱 まとめ

2022年3月回収分 22通

ご 意 見	回 答
<p><b>1. 清掃について</b></p>	
<p>室内トイレに行くと、同室の患者さんが行かれた後、便汁や血液が便座や床に飛び散っており、掃除をしてからしか使用できなかったのが、毎回辛かった</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。総室の共有スペースとなるトイレや洗面台の清掃について、今回いただいたご意見をもとに病棟の清掃をスタッフ全員で心掛け、十分な感染対策をして参ります（当該病棟師長）</p>
<p><b>2. 対応について</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>朝は温かいタオルが必要</li> <li>ナースコールボタンを押してもこない</li> </ul>	<p>温めたおしぼりを朝食時にお渡ししておりますが、ご自身で洗面をしていただける方には、ご自身でのケアをお願いしています。病状で難しい時には担当看護師が援助させていただくよう、今後は気をつけて参ります。また、ナースコールへの対応は、感染防護服の着用に時間を要してしまったため遅くなり申し訳ございません。できる限り早急に対応できるよう心がけていきます（当該病棟師長）</p>
<p>入院時の説明が不足して、少し不安がありました</p>	<p>この度は不安な思いをさせ大変申し訳ございませんでした。コロナ前は入院時にスタッフがデイルームやパントリーの場所などを一緒に歩いてご案内し、説明させていただいておりましたが、コロナ禍では必要最低限でご説明させていただいております。今後は不足のないようにパンフレット等を用いて丁寧に説明するよう心掛けます。また、気になることや質問がありましたら遠慮なくスタッフにおたずね下さい（病棟師長）</p>
<p><b>3. 接遇について</b></p>	
<p>久々に受診しました。ナースの態度がとてもえらそうで、余計にしんどくなる。びっくりしました。やさしく声かけしてくれた方が一人だけおられたのですが、そのナースに対してもえらそうで、気の毒に思いました。どのような教育をされているのでしょうか。知り合いの人も同じようなことを言われていたので書きました。帽子、マスク、服で名前はわかりません。あの方たち（2, 3人）が一番にくる外来におられると思うとこわいです。どうか改善をお願いします</p>	<p>この度は看護師の対応で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今回のご意見をスタッフ間で共有し、患者さんへの対応はもちろんですが、スタッフ同士の接遇も見直し、全体の接遇向上に努めます。また、繁忙期の環境の見直しを行い、患者さんに満足いただける看護の提供に努めて参ります。ご意見ありがとうございました（外来師長）</p>
<p>1月に発熱外来を受診した。服をきているので名前はわからないが、態度、言葉遣いが悪い。上から目線。忙しいのはわかるが、ヒドすぎる。2人いる。上の方はわかっているのか</p>	
<p><b>4. 事務処理について</b></p>	
<p>お世話になりありがとうございました。ただ、書類記入が多くて…</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。入院に必要な書類はできる限り減らせるよう院内で検討いたしておりますが、公的に必要な書類が多くお手数をおかけしております。患者さんのご負担を減らせるよう今後も検討いたします（当該病棟師長）</p>
<p><b>5. その他</b></p>	
<p>手術の時に貴重品BOXの鍵を預かっていただける仕組みがあったら良いと思いました</p>	<p>不測の事態を考慮して、スタッフによる鍵のお預かりはお断りさせていただいております。しかし他にも同様のご意見をいただいております。今後は付き添いのご家族がおられない場合に限り、病棟でお預かりさせていただくことといたします。また日帰り手術の場合は、付き添いのご家族がおられない場合に限り、手術室でお預かりさせていただきます（4階東病棟師長・手術室師長）</p>