

みなさまの声 意見箱 まとめ

2023年1月回収分 35通

ご意見	回答
1. 病棟・外来他の備品について	
シャワーノズルの接続部分、しっかりしていない。いつも移動します。お風呂の時、急に落ちてびっくりします	この度はご不便をおかけして大変申し訳ございません。シャワーノズルを交換いたしました。これから定期的に確認を行い安全管理に努めて参ります（当該病棟師長）
ミルクを作ったり、哺乳びんを洗って消毒したりするので、部屋に専用の机があると良い。洗面台だけだと狭くて、何度か哺乳びんを落としてしまった	ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。ワゴン等、別の棚を置くなど整備いたします。貴重なご意見ありがとうございました（当該病棟師長）
2. 対応について	
3度目の入院で環境に慣れていることもあり、リラックスして生活できました。年末の入院時、事務スタッフから部屋の窓側の料金の説明と確認が無いまま、入院開始となりました。私の場合、差額について知っていたので特に文句はありませんが、後になって文書確認する手際は悪く、問題であろうと思われる。その手落ちについての謝罪はなく、「1人部屋よりはいいでしょう」的な対応で、「へ？」と感じました。私は窓側で快適だったのですが…。	病室の料金の説明が出来ておらず申し訳ございません。病棟の事務職員は文書確認について同意書などの記入・確認で伺ったと思います。年末での対応で人が少なかったために起こってしまった可能性はありますが、本来ならきちんと対応すべきところです。適切な対応ができず申し訳ございませんでした（医事課長）
看護師さんの中に、事象に対し表現方法をもう少し考慮された方が良いのに、と思った事が3人程おられた。その方々も仕事に（患者に対して）関してはおおむね問題ありません。コロナ禍での今は、人手も不足がちですが、ちょっと人員が少なく思いました	この度はご意見ありがとうございます。常に患者さんの気持ちになって誠実に対応していく必要があると、改めて実感しております。今後そのような事がないようスタッフ教育に努めて参ります（当該病棟師長）
3. 食事について	
牛乳苦手です。豆乳やヤクルトでもあればうれしいです	嗜好につきましては対応できることもありますので、ご相談下さい（栄養管理室）
4. 診療・診療システムについて	
外来、お会計のときなど、個人名をフルネームで呼ばれることに少し違和感があります。プライバシー、個人情報を守ってもらえるよう、希望者だけでも番号札などで呼ぶシステムを考えていただけるとありがたいです。コロナ禍で大変な中だとは思いますが、ご検討よろしくお願ひします	ご意見ありがとうございます。ご意見の通り、個人名を呼ばれることに抵抗を感じる方がいらっしゃるので、受付番号にて対応出来るようにしております。受付カウンターにご案内を掲示しておりますが、より分かりやすくいたします。ご希望の方は受付時にその旨お伝えいただきましたら対応させていただきます（医事課長）
小児のMRI撮影、事前に以下2点アナウンスしていただけると良いと思います。 <ul style="list-style-type: none">・寝付させる際に必要なものがあたら持ってくる・当日の服に金属（肩のボタンなど）が入っていないものを着てくる	当科では事前に〈MRI・脳波を受けられる方へ〉という説明用紙をお渡ししております。お洋服のボタンに関しても記載させていただいております。今後はあわせて具体的な説明をさせていただくよう徹底いたします。また、寝かせる際の必要な物に関しては、説明用紙に加えるなど今後検討し、改善に努めます（外来師長）

<p>5. 案内・表示について</p>	
<p>部屋を決める時、部屋についての説明をしてほしかった</p>	<p>外来から入院になる場合は外来で部屋の説明を行っております。予約入院に関しては、部屋の希望（個室・大部屋）を確認して、お部屋代の説明を行っておりますが、今回説明がいたらず、不快なお気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした（医事課長）</p>
<p>とても不満です！入院の前に詳しく説明なし。以前より高く費用が発生した</p>	<p>入院前の費用については予約時に説明させていただいておりますが、今後は患者さんにご了承いただいたことを確認し、より丁寧な説明に努めます（医事課長）</p>
<p>6. 病室・外来の環境（清掃以外）について</p>	
<p>冬の最中の入院で寒さを感じた。暖房の温度調節がほしかった</p>	<p>この度は説明不足で不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当院は個室以外の部屋はナースステーションでエアコンの温度調節をする仕組みになっております。スタッフが適宜室温調節いたしますので、遠慮なくお申し付け下さい（病棟師長）</p>
<p>7. その他</p>	
<p>警備室は休憩室ですか？スーツ姿の男性、つなぎ服の男性、ガードマンで、大声で談笑。本当に不愉快です。本当に止めて欲しいです。それに、ガードマン、たばこの臭いがします。患者には禁煙しろと言うのに…。せめて勤務中は止めて欲しいです</p>	<p>執務中は静粛を是とし、風紀を乱さないよう指導いたしました。喫煙については、職員はもとより業務委託先職員についても禁煙の協力依頼をしております。今一度ルールの厳守を徹底いたします（総務課長）</p>