

皆さんからお寄せいただいたご意見と回答

平成31年4月～令和元年6月

【ご意見】

面会時間を守らない人が大変多い。特に夜8時過ぎに来る人が多い。菓子を持ってきて病室内で食べている。大声で話す。

【回 答】

同室者の面会や会話等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。面会時の対応として、病室内や廊下での患者家族の会話や電話を見かけたときにはディルームを使用して頂くように説明しています。今後も、お気づきの点がございましたら、いつでも職員にお声がけください。

【ご意見】

白飯が多いのでめん類(うどん、そば、パスタ類)など、食事のメニューに入れてほしいです。おかずはおいしいです。

【回 答】

ご意見ありがとうございます。現在、めん類の献立は週に1回の割合で献立に組み込み提供しております。定められた栄養価・献立のバランス・予算など考慮し、可能な範囲でご要望に応じためん類の提供ができるよう努めていきます。

【ご意見】

2か月間、母がお世話になりました。皆さん明るく親切で、気分が落ち込むようなことが一つも無く過ごすことができ、感謝しています。驚いたのは、エレベーターでのマナーがすごく良かったことです。これからもずっとこのまま良い病院でいてください。

【回 答】

メッセージカードをいただき、ありがとうございます。ご家族の方からのお褒めのお言葉は大変嬉しく思います。今後も患者さんとご家族に寄り添った病院運営ができるようスタッフ一同努めていきます。

【ご意見】

携帯電話の着信音、ライン音が大きい人がいます。周りの人がドキッとしていたり、20時以降だと睡眠の妨げになることを徹底して説明して欲しいです。

【回答】

他患者の携帯電話の使用で不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。携帯電話使用のマナーについては入院時のオリエンテーションでも説明させて頂いていますが、今後は病棟会議でスタッフ全員にこの件を周知し、その都度、注意ができるような風土を保ち、静かな療養を保てる環境作りに配慮していきます。

【ご意見】

病室の清掃ができていない。同じ所に毎回同じ汚れが残っている。プロの人の掃除ではない。ホコリが多すぎる。

【回答】

病室の清掃が行き届いていないということで、不快な思いをさせていただきました。清掃の行き届いた院内環境の提供を目標として取り組んでいるところですが、このようなご意見をいただくこととなり、大変申し訳なく、また大変残念に思っています。

日頃から清掃を徹底するよう委託業者に対して指示しているところですが、改めてこのようなメッセージをいただいたことを伝え、清掃の徹底に取り組んでいきます。

【ご意見】

2階の外来患者の回転を早くするよう見直しをしてほしい。

【回答】

外来における患者さんの導線についてご意見をいただきありがとうございます。外来における運用等につきましては必要な改善を行っておりますが、病院規模と比較して患者数が多く、診療数が枠をオーバーし、患者さんをお待たせしている現状です。

対策として初診時選定療養費を設定したことで軽傷患者数の抑制に一定の効果があったと考えます。しかしながら、待ち時間解消にはまだ遠い状況にありますので、患者サービス委員会において改めて実態を調査し、実行可能なものから取り組んでいくことで、患者さんの負担軽減及びサービス向上につながる取り組みに努めていきます。

【ご意見】

外来待合室のモニターTVの内容が変わっていないのではないのでしょうか。身近なスポンサーを放映してほしい。

【回答】

企業広告モニターの放送の中身が変わっていないので身近なスポンサーを放映してみてもとの意見ですが、放送の中身は当院と協定を結んでいる広告事業者から依頼を受けた企業広告を行っているところです。いただいた意見を広告事業者に伝え、より良い広告放送をしていきます。

【ご意見】

公衆電話の受話器の耳あてや握りてが汚れていて不快だった。清潔さを感じません。

【回答】

公衆電話の受話器が汚れていたということで、不快な思いをさせてしまいました。清掃の行き届いた院内環境の提供を目標として取り組んでいるところですが、このようなご意見をいただくこととなり、大変申し訳なく思っています。

当院では、電話コーナーの清掃は1日1回行っております。回数を増やすことができればもっと清潔を保つことができるかもしれませんが、費用の面から1日1回の実施としております。

清掃の徹底については、日ごろから委託業者に対して指示しているところですが、改めてこのようなメッセージをいただいたことを伝え、細かいところまで丁寧な清掃に取り組んでいきます。

【ご意見】

看護の日のメッセージカードについて

今回の入院で初めてメッセージカードを受け取りました。自分の事を見守ってくれている人がいるという安心感に包まれ、とても嬉しかったです。ただ、どなたが書いてくれたのか名前の記載が無かったので、看護師名を記入する欄をつくるのはいかがでしょうか。何度も読み返し、心の糧にしています。

【回答】

看護の日のメッセージカードは毎年行っております。闘病の中で少しでも安心感を得られこのメッセージをいただけたことを嬉しく思います。看護師一同よりということで名前の記載はいたしませんでしたが、ご意見を参考に記載者名の明記も検討していきます。