

患者さんからのご意見

令和3年12月



患者さんからのご意見に回答させていただきます。

令和3年8月18日 投函場所 C棟5階デイルーム 女性

主題 清掃員の対応に

医師や看護師への治療や精神的フォローにはありがたく感謝の入院期間です。

ただ病室内には他に清掃員など多少かかわりの方々がおられます。

清掃員の方々も色々な場所での作業をされている事と思いますがここは病院です。

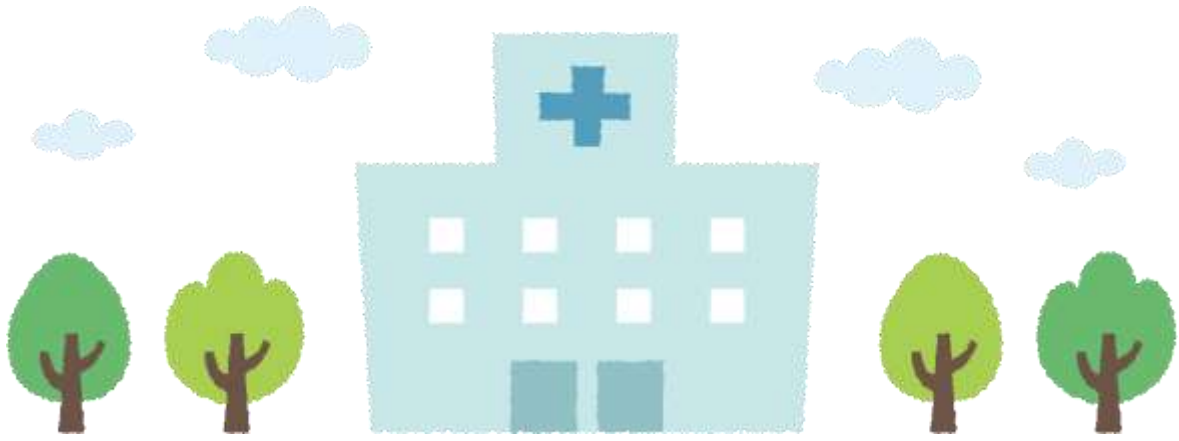
治療のための病人が日々過ごされているのです。

必要以上のかかわりを持っていただく必要はありませんが、最低限の周囲（病室）への配慮と見下すような対応と言葉づかいへの指導を派遣もとの会社にお願ひできたらと思います。

仕事が優先されるあまりに周囲が見えにくくなる事もありましようが長く社会生活を過ごされている人生の先輩もこの仕事をされているように見受けま

す。
だからこそその依頼と受け届けてください。

この度は、清掃員の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回の件について清掃担当業者と面談を行い、清掃業務だけではなく接遇についても病院で働く職員として自覚をもって業務に当るよう話合いました。また、近日中に清掃会社内で接遇に関する研修を行うことといたしました。今後も患者さんが安心して療養いただける環境づくりに努めて参ります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



令和3年8月10日 投函場所 C棟5階デイルーム 男性 68歳

主題 トイレの消臭について

大部屋のトイレは複数の人が使用されている為、いろいろな人の臭いがこもっています。

中で使用中は大変不快で気分が悪くなります。消臭剤を設置して頂きたい。

不快な思いをさせてしまいましたこと、誠に申し訳ございませんでした。
ご要望のとおり、全病室のトイレに消臭剤を設置させていただきました。
お気づきな点がございましたら、我慢することなく職員へ何なりとお声掛けくださいますと幸いです。
職員一同、サービス向上に努めて参ります。
貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。

令和3年10月6日 投函場所 B棟1階消化器センター横 女性 73歳

主題 掃除の仕方

トイレや手すり等の表面だけでなく握るところを全て拭いていただくととてもうれしいです。

特にコロナ時期ですので宜しくお願いいたします。

頂戴したご意見につきまして、掃除が行き届いておらず申し訳ありませんでした。
早速、掃除担当者とは打ち合わせを行い、人の手が触れる部分について掃除を徹底することといたしました。昨今の新型コロナウイルス感染症はもちろん、これからはインフルエンザの流行時期へと入りますので、患者さんに安心して受診いただくために感染症対策には万全を期したいと思っております。この度は貴重なご意見をありがとうございました。

令和3年10月13日 投函場所 A棟1階タクシー電話横

先日、C棟3階病棟に入院することになりました。朝、看護師さんに病棟まで案内してもらいました。案内された病棟の方に来た事を伝えてもらったのですが、案内された看護師さんの声が聞こえていないのか何も言われませんでした。これから置いておかれるのかと大変心配になりました。前に違う病棟にも入院しましたがそこではすぐに来てくれて自己紹介もしっかりしてくれました。

同じ病院でもこのように対応の違いがあるのですね・・・。

職員の教育宜しくお願いいたします。

入院前の患者さんの心配や不安な思いを軽減するどころか増大させてしまい、大変申し訳ございませんでした。

患者さんの立場に立って考えことができるよう接遇教育や指導に努めてまいります。

令和3年11月2日 投函場所 A棟1階タクシー電話横 男性

主題 循環器内科

朝から空腹ですと待っているのに何の説明もなく待たされ、ため口で対応がなっていない。説明不足。

この度は、患者さんに対する配慮がなく、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。

今一度患者さんの立場に立った、接遇マナーができるように指導してまいります。

令和3年11月1日 投函場所 A棟1階タクシー電話横 女性 40歳代

主題 入院時の気づき

○(入院時、最初に説明していただくこと全般のこと)視覚的に情報があると有難いなあと思いました。例えば・・・

- ・利用できる時間帯の表示(シャワー、売店、食事、お茶、洗濯機など)
- ・看護師さん、看護助手さん、事務、清掃員さんの服の色の区別と相談内容。(清掃員さんにポータブルトイレの中身を捨ててほしいと頼まれていた患者さんが「それは看護師さんに言ってください。私の仕事ではないので。」とまあまあ強い口調で言っておられたのを耳にしたりもしました。)

→各病棟に掲示したり、入院時配布してもらえるとゆっくり確認もできるのかなあと思いました。

○共有スペース(デイルーム、シャワー室、トイレなど)に手指消毒があってもよいのかなあと思いました。

○シャワーの時間がせめて40分あると有難いです。

ドライヤーの中の部分にほこりが溜まっていて少々危険だなあと思いました。

○男女の病室が前後左右交互なのは意図的にされているですか？

→夜中位時のトイレの扉の開く音で病室を間違えたら・・・と少々怖かったです。

○Wi-fiが病室までできていると助かります。(ポケットWi-fiの貸し出し等でもよいので御検討を・・・)

色々と細かいことを書きましたが、全般的には快適に過ごせました。

入院前の要望のアンケートは良いですね・・・。そのおかげか看護師さん達もとても丁寧に説明して下さったり、たわいもない会話でほぐして下さったりととても安心して入院生活を送れました。お世話になり、ありがとうございました。

貴重なご意見、励みとなるお言葉をいただき、ありがとうございます。

今後も患者さんが安心して入院生活が過ごせるように改善に努めてまいります。

ありがとうございました。



皆さまからの貴重なご意見ありがとうございました。