

「みなさまの声」にお答えいたします。

2022年7月～12月分

開封日	ご意見	回答	照会先	分類
7月21日	洗濯機のドラムが汚い。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 洗濯機につきましては、毎日（平日の）10時ごろ清掃を行なっています。また半年に一度は、薬液を使用して槽洗浄を行なっておりますが、洗濯機内が汚れていた際は、当院スタッフへお声をお掛けください。その都度、清掃をさせていただきます。	総務企画課長	意見要望
7月21日	シーツの交換は毎週何曜日と決まっていますか？	シーツ交換は週1回、曜日を決めて実施しておりますが、徹底できておらず申し訳ございません。シーツ交換含め環境整備を徹底し、入院生活を快適に送っていただけますよう努めてまいります。	看護部長	意見要望
8月4日	掃除の方がずっとおしゃべりをしながら掃除をしています。掃除もきちんとしていなくて、埃がずっとある場所もあります。 仕事をしながら患者の事を人のいるところで大きな声で言うてはいけないと思います。廊下でも誰が聞いているかわからないので止めてもらいたいです。言われた人でなくても、聞きたくないです。誰の事でも話していると思いますから、本当に不愉快です。きちんと指導をしてください。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 業務委託をしている清掃業者に指導を行い、清掃業者より「従業員へ面談を行い、嚴重注意及び指導を致しました。また全体ミーティングにてマナー教育を行い、再発防止に努めます。」との回答がありました。 今後環境整備を徹底し、入院生活を快適に送っていただけますよう努めてまいります。	総務企画課長	意見要望
8月18日	差額ベッド代を支払い2人部屋に入院しました。室内は清掃されており、シーツもきれいでした。でもベッドから尿臭がします。おそらくマットレスがらだと思います。体温で温まると特に臭いが強くなります。臭いの旨伝えたのですが、「あったかな?」と言われたきりでした。介護用防水マットレスとはいえ臭いです。職員の方は慣れておられるかもしれませんが、使い捨てではない備品だからこそ、もう少し気を配って欲しかったです。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。マットレスに関して患者様のご使用後は、院内の基準に沿った清掃を行っていますが、今回の場合は、速やかにマットを交換するべきであったと考えます。スタッフには患者様の訴えを真摯に受け取り、対応するよう指導して参ります。貴重なご意見をありがとうございました。	病棟看護師長	意見要望
9月29日	①守衛の態度が悪い。 ②大きい病院なのに院内にポストがない。入院しているものには不便である。	①この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。業務委託をしている警備業者に指導を行いました。今後再発防止に努めてまいります。 ②ご不便をおかけして申し訳ありません。現在当院に隣接する立体駐車場と間にポストを設置しております。院内に設置場所の案内がなかったため、院内に設置場所を掲示させていただきます。お手数ですが地図にある郵便ポストをご利用ください。	総務企画課長	意見要望
11月24日	青いユニフォームを着たベテラン風の人、雰囲気がとても怖かったです。歩き方、こちらを見る目つきなど。それと時折見かけるトイレやベッドの片づけをしている年配の看護助手か看護師の人ですが、何かを聞いても「私はわかりません」といい笑顔もなく怖かったです。患者に対する態度ではない、その場限りの対応をしているように思いました。	職員の態度や対応で不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。職員の接遇教育を徹底し、心のこもったケアが提供できるよう努めて参ります。この度は、貴重なお言葉をいただき、ありがとうございました。	看護部長	意見要望
12月19日	治療後会計計算を待っていると、呼び出され「この番号が表示板に出たら、お支払いください」とだけで伝えられた。 私は「それだけのために、私を呼ぶな」と叫んだが職員より「システムとして確認のためにお呼びしている」との説明があった。 なぜ確認のために呼び出しているのか、明確な回答が欲しい。	この度は職員の対応で不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。接遇を徹底いたします。 当院の会計時の手順をご理解いただいております患者様もいらっしゃる承知をしておりますが、会計時には、すべての患者様に(支払いのご案内、処方箋などお渡しするものがないか等)声掛けをさせていただいております。何卒ご理解をいただきたいと存じます。 この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。	医事課長	意見要望