

「みなさまの声」にお答えいたします。

2023年4月～9月分

開封日	ご意見	回答	照会先	分類
3月30日	7時45分に正面の自動ドアが開くが、職員がいないので初めての人や久しぶりに来院する人がどうすればいいかわかっていない。以前のように職員を配置し、番号札を配布してほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。 開錠時間と同時にスムーズに再来機に患者さんに並んでいただけるように、4月3日より正面玄関の開錠時間を8時に変更させていただきました。開錠時に職員がご案内いたします。 また、紹介状をお持ちの患者さんや久しぶりに来院された患者さんには、職員が声かけをさせていただきます。	医事課長	意見要望
3月30日	2階にイートインスペースがありますが、何回か見たのですが患者さんやその家族がお弁当やパンを買って食べようとしているのに、その席に病院関係の出入り業者の方が座って話をしていた。そこを通る病院の人も知らん顔をしています。なぜ注意しないのでしょうか。出入り業者優先ではないでしょうか。	貴重なご意見ありがとうございます。 2階のイートインスペースは、患者さんやご家族様が優先してご利用いただけるよう明示いたしました。また、病院関係の出入り業者へも連絡可能な範囲で注意喚起を行いました。 今後も患者さんが利用しやすいような環境を提供できるよう努めて参ります。	総務企画課長	意見要望
4月12日	今回案内された病室は、先月使った際にトイレのおしり洗浄機能が悪く、掃除担当者に汚れの点検をお願いしたが、治らない状態だったので使用してみた。前回以上に洗浄に勢いがなく病棟で状況説明をしたところ、直ぐに対応していただきました。また修理に時間がかかる場合には、別の病室を使うことも提案いただき、心遣いにも感銘を受けました。 結果トイレ内のフィルター洗浄で修理は完了しましたが、病棟から事務までの連携とスピード感にも称賛の声を届けたい。ありがとうございました。	職員の対応に感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。今後も、患者さんに満足していただけますよう快適な環境作りに努めて参ります。	看護部長	意見要望
4月13日	今回案内された病室は、カーテンを新しくされとても良いのですが、窓際は1枚でレースのカーテンがありません。建物の設計がL字で一部の病室同士は互いに丸見え状態にあります。 部屋のレイアウトでベットの位置が異なりますが、動けない方などはプライバシーを守れないかと思えます。 また、遠方からの盗撮防止対策など、患者様を守ることも病院の務めで、信頼と評価につながると考えます。つきましては早急な改善を要望いたします。	貴重なご意見ありがとうございます。 カーテンを更新する際に、周囲に高い建物がないことから、カーテンのみ交換し、レースはいったん外すこととしました。ご指摘いただいた病室の並び等への配慮が不十分であり、心よりお詫び申し上げます。この度、特室はレースも取り付けることといたしました。 今後も、患者さんが快適に入院生活を送っていただけますよう、努めて参ります。	看護部長	意見要望
5月8日	スタッフの仲が悪い。まともな雰囲気ではない。掃除の人とおしゃべりをしたり、仕事の愚痴を言っている。患者に聞こえないとも思っているのか。	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。病院職員として節度ある行動をとるよう指導を徹底いたします。	看護部長	意見要望
5月8日	21:30過ぎに救急当番病院であった貴院に受診させていただき感謝いたしております。すぐに診療していただき、あとは会計を待つばかり。 22:40から待ち2時間たったがまだ呼ばれず「まだでしょうか？」と尋ねたところ「あっちの席で待っておいってください。」との一言。待っている間も次々と患者さんが来られ、一組の老人と息子さんが見え、息さんがいないときに老人の方が「この問診票はどう記入するのですか」と尋ねたところ、「分からなければ、一緒に来た人に書いてもらってください」と強い口調で返答されていた。もう少し患者さんの立場を理解していただきたい。	この度は、長い待ち時間及び、職員の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。病院内の連携改善と職員の接遇教育を徹底し、再発防止に努めてまいります。貴重なお言葉をいただき、ありがとうございました。	総務企画課長	意見要望
5月30日	大変お世話になっております。看護師さんりハビリ師さん。先生は言うまでもなく万全にやってくださって感謝してます。 実は、昨夜トイレが我慢できずナースコールをお願いしました。何回押しても応答がなく急患で多忙なのかと諦めました。2時間待ちました。看護師曰く「看護師にはそれなりの仕事がある」びっくりしました。こんなことは初めてでした。他の方は皆さま立派に職務を果たしておられますので念のため書かせていただきました。	このたび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。患者さんに気持ちよく療養していただけるよう、職員一人一人、行動や言動に注意し、周囲に配慮できるよう指導してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	看護部長	意見要望
6月16日	この度東5病棟に入院いたしました。担当の先生が、どんな質問にも本気でお答えくださり、薬が合わない時もいろいろと調べてくださり「しょぼん」としていると「大丈夫ですよ」と励ましてくださりよく気が付かれ患者をととても大事になさってくださいます。最高の医師だと思います。又看護師の方も皆優しい方ばかりで笑顔が良くて優しく飽きない入院生活でした。担当の先生をはじめスタッフの方々に浴していただき本当にありがとうございました。病気の時は優しさが身に沁みます。 先生の手術の陰で、腎臓の悪い私は泌尿器科の先生にもご心配していただきどんなにありがたかったか感謝申し上げます。泌尿器科の先生も素晴らしい先生です。	このたびはお褒めいただき、ありがとうございます。これからも、お気持ちに寄り添い、患者さんに気持ちよく療養していただけるよう、努めてまいります。ありがとうございました。	患者サポート部会	感謝

6月22日	通常のケアに加えてコロナ対策も大変な中いつもありがとうございます。5類になったとはいえ、コロナが怖いウイルスなのは変わらないのはわかりますが、面会時間をもう少し遅くまでしてほしいです。仕事をしているので17時までだと全然間に合いません。せめて荷物の受け渡しだけでももう少し時間を延ばしていただけるとありがたいです。	このたびはご不便をおかけして申し訳ありません。現在第9波の入口となり感染者数が増加傾向にあります。面会制限に関しましては感染拡大防止の観点から現状の対応を続けさせていただきたいと考えております。また荷物の受け渡しにしまして、個別のご希望は病棟スタッフにご相談ください。ご理解のほどよろしくお願いたします。	事務部長	意見要望
6月29日	共用トイレのタンクの上が清掃されていないようです。荷物掛けが高すぎるので置きたかったのですが。	このたび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
7月13日	この病院に入院したことがあります。入院した時嫌な思いをしました。名前を間違えられて3回目に本当の名前が当たりました。私があ？という返事をして最後まで謝罪なしでした。 これは別件ですが、職員同士をチャン付けで呼ぶのもどうかと思います。仲良しクラブですか？看護師さんが、ため口でふてぶてしい。病院は人の命をあずかるところでは？	この度は、職員の対応に不安や不快な思いをされたことにお詫び申し上げます。患者さんのお名前の確認を徹底し、事故防止に努めて参ります。また、職員として節度ある行動をとるよう指導を徹底いたします。貴重なご指摘をありがとうございました。	看護部長	意見要望
8月10日	今回入院をして、看護師の皆様方にはよくしていただき、ありがとうございます。今後も頑張ってくれることに期待します。 一つ不満があるとしたら、休日のトイレ清掃が悪く、足元特に男子小便器の周りのこぼれが酷い為足の置き場に困りました。休日の清掃をお願いしたい。	このたび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確認をしたところ、休日の清掃も行っているとのことでした。しかし清掃に不十分な点がみられたため、清掃業者に指導を行いました。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14日	4人部屋で同室の方が、音響製品の音漏れが発生しておりうるさいです。	この度はご入院中に不快な思いとご迷惑をおかけして、申し訳ございませんでした。 4人室では他の患者様にご迷惑にならないように、音が出るもののご使用を控えるようお願いしております。 今後、このような事があれば、病棟スタッフへ伝えて頂ければ、スタッフから同室者の方へご協力を頂くようお願いできますので、お知らせください。	看護部長	意見要望
8月14日	①入院のパンフレットを山のようにもらったが、よくわからないものが山ほどある。文章が多く苦労した。渡すだけではわからない。 ②手洗いに行き帰ろうとした。石鹸がみあたらないので探していたら見つかった。石鹸が入っていなかったのでトイレの近くで取りました。水洗いしようとしたら廊下に水が入ると看護師に注意された。※廊下が汚れるとのこと。ティッシュペーパーが見当たらなかったのが夜勤明けなのかどうかは知らないが、きつい言い方は老人には響きます。	①この度は、説明不足でご迷惑おかけしました。入院のパンフレットは医事課で説明し渡しておりますが、病棟でも入院時にご不明な点がないか確認してまいります。 ②スタッフの言動や対応でご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。患者様に寄り添った接遇や対応ができるようスタッフの教育に努めてまいります。清掃員が石鹸の補充をしておりますが、病棟でも確認していき、不備のないように努めてまいります。貴重なご指摘ありがとうございました。	看護部長	意見要望
9月14日	食事が大変まずかったです。なんとかならないものかと思う。冷凍のものが多すぎる。	食事についてのご意見ありがとうございました。 味付けにつきましては患者様のご意見を参考に、食材の分量、調味料の配分、使用調味料の変更などの検討を行い、担当の調理師、栄養士、管理栄養士が味見を行ったうえで、院長、副院長にも検査いただき、できるだけ多くの患者様に美味しく召し上がっていただくように改善していきます。 食材につきましては、季節により冷凍の食材を使用することもございますが、品質、調理方法、味などに注意を払いおいしく召し上がっていただけるよう努力してまいります。 今後も、患者様の食欲が増すような美味しく、食べやすく、楽しみのある食事の提供ができるよう努力してまいります。ありがとうございました。	栄養管理室長	意見要望
9月22日	病棟で面会対応された看護師さん。「周りの迷惑です」「困ります」と終始いやそうな態度。周りの迷惑になるのはわかっています。でももう会えないかもしれないと思って遠方からきました。もっと患者や家族に寄り添った対応はできないでしょうか。長居するつもりもありませんし、今の状態もわかっています。でもあの態度での説明、説明後ナースステーションでこちらを見て嫌そうな顔をされると悲しくなりました。	ご家族のお気持ちに寄り添えず、このたび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。 感染予防のため面会制限をさせて頂いておりましたが、患者さんの状態、ご家族への配慮が不足していました。 患者さん、ご家族が安心して療養して頂けるように、周囲に配慮できるようスタッフで振り返りをしていきます。	看護部長	意見要望