

ご意見箱「皆さまの声より」一覧

No.	患者さまの声	当院からの回答
1	<p>最近、気がかりなことがありました。 1つ目は、フェイスカ2枚が、しばらく椅子の上に置かれたままになっていたのです。洗濯用だったら買い置き袋に入っているはずだし、と思っていました。そして、今回の風呂で着替えた時にそのカが入っていました。使用しないのであれば、閉まっておく、使用したのであれば、袋に入れておく、として下さると悩まずに済むのですが。風呂に入った時、カを使う時と、そうでない時があるんですね。それと2つ目は、洗濯用の衣類はこちらで準備した袋に入れて下さるようお願いします。今回違う袋を利用されてました。</p>	<p>日頃より、洗濯物のご対応をいただき、ありがとうございます。 この度は、せっかくご面会にお越しいただいたにも関わらず、不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございません。ご指摘にございました通り、患者様のベッド周りの環境整備に加え、ご家族の方への配慮も行き届いていなかった点がございました。カ類をはじめ使用状況に合わせて適正に整理が行なわれますよう、速やかに職員へ周知徹底をいたす所存です。 また、説明不足となり大変恐縮ではございますが、入浴時には病院のカカを使用させていただいております。お持ちいただいたカカは、主に掛け物調整や発熱時の局所冷却時の保護用カカとして使用させていただいております。ご理解いただけますと幸いです。 最後になりますが、皆様よりご準備いただいております洗濯物入れへ今後も適正にお入れしていくために、双方の情報共有が不可欠と考えております。入れ物が複数ある場合、どの入れ物なのかご家族の方へお伺いする場面もあるかと存じますので、何卒ご理解とご協力をいただけますと幸いです。 この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。</p>
2	<p>前回伺った際は丁寧に挨拶もしていただきましたが、今日残念ながら「無し」でした。他の系列はきちんとします。病室のカカのネットから衣類が床に落ちていました。以前にもカカなどの管理がされていない投稿をみました。衛生管理もきちんとしていただきたい。</p>	<p>この度は、患者様の療養環境保持に再度の不備が生じてしまいましたこと、重ねてお詫び申し上げます。カカの件でのご指摘を踏まえ、看護部としても問題点を精査・改善した矢先での出来事でもあったため、周知徹底が不足していたと言わざるを得ません。衛生管理の面からも、院内における感染対策委員会にも協力を仰ぎ、多角的な観点にて運用方法を検証してまいります。 また、ご家族の方々への挨拶が行き届いていなかった点につきましては、日頃より私どもも重視している部分であることから、大変重く受け止めております。この度のご指摘を看護部のみの問題と捉えず、院内における接遇・患者満足度委員会とも連動し、今一度職員全体へ教育指導を行なっていく必要があると判断いたしました。今後も皆様より気持ちよくご面会・ご来院いただけますよう、より一層の努力・改善を重ねてまいります。 この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。</p>
3	<p>退院許可が下りたので看護師に退院日の希望を伝えると、「ワカが退院を延長させたいみたいで、この日は無理かもしれません」と言われた。 この場合、延ばした分の入院費は病院がもつのか？ なぜ患者の家族が迎えに来れる日に退院できないものだろうか。 この病院の経営法に不信感を抱きかねない。</p>	<p>この度は退院を控えている場面において、職員の言動によりご心配をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。当該事案に関して院内でも精査をいたしましたが、ご指摘ご記入賜りました内容へ病棟や時期などのご記載をいただけなかったこともあり、申し訳ございませんが詳細を特定するに至りませんでした。 しかしながら、退院に関わる最終決定を医療リハビリカーが行なっているかのような職員の言動や、ご家族へそのようなご説明を申し上げたこと自体には、誤解やご心配を抱かせる大きな問題があったと捉えております。 退院の日程調整を進める上で、カカリテも含めた診療面での進捗状況などの事情により、患者様やご家族の希望の日程に必ずしも沿えるとは限らない場合もございます。今後とも治療終了後の速やかな退院に向け、関係する皆様方との情報共有を丁寧に行なわせていただくことにより、ご理解とご協力を賜れば幸いに存じます。 この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。</p>
4	<p>事務室(総務課)から職員(男性)が歯磨きしながら廊下に出てきた。びっくり！！非常識だと思います。</p>	<p>この度は、不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございません。ご指摘を重く受け止め、院内における各部署の所属長へ今回の事案を速やかに共有いたしました。当該職員はもちろんですが、院内の職員一人ひとりが病院内のみならず公共の場での行動を改めていくよう、教育指導を今一度徹底してまいります。 この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。</p>
5	<p>入口の手指消毒薬入ってませんでした。</p>	<p>この度は、ご意見をお寄せいただきまして、ありがとうございます。消毒液の残量の確認を、誰がいつのタイミングで行なうか不明確でございました。担当者とも協議し、確認・補充を適切なタイミングで行なうよう依頼しております。またお気づきの点等ございましたら、ぜひお申し付けくださいませ。誠にありがとうございました。</p>
6	<p>トイレが汚いです。床、便器、洗面台が特に。壁も掃除したらとれそうな汚れが見られました。病院のトイレなのに、こんなに汚いのはありえないです。衛生上問題がありそう。病院の感染症の発生源にでもなってるような汚さ(1階のトイレ)。</p>	<p>この度は、不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございません。現在、当該箇所に関しては当院職員による清掃を行なわせていただいております。この度のご指摘を受け現状を精査したところ、清掃箇所や出来栄えに関わるチェック項目や基準等が不明確で、各清掃員の個人的主観に任せていたことが浮き彫りとなりました。まずは職員による美化を図るよう努めてまいります。併せて、現在専門の清掃委託業者への業務移行手続きを進めさせていただいているところです。今後は清掃委託業者の協力も得ながら、適正な基準に基づいた日常清掃により、院内の清潔保持に努めてまいります。 この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。</p>
7	<p>1階707のカカの方(事務のような服装だったため)と思いますが、挨拶しても返答がなくとても残念に思います。挨拶を交わし、心地良い環境作りが大切ではないでしょうか？改善を祈ります。</p>	<p>この度は、不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございません。接遇・患者満足度委員会ではご指摘を受け、以下の取り組みを実施することといたしました。 ①接遇アップの策定 職員全員が共通の意識を持ち、行動に移せるようなアップを定めます。 ②「あいさつマイスター制度」の創設 日頃から模範的なあいさつを実践している職員を「マイスター」として認定し、良い取組みを院内に広げてまいります。 ③チェックリストの作成 あいさつや接遇の基本を継続してできるよう、各部署で定期的に活用できるチェックリストを導入します。 ご指摘をいただき、病院としても危機感を募らせているところでございます。今後も、「心地良いあいさつが自然と交わされる職場づくり」を目指し、継続的な改善に努めてまいります。 この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。</p>
8	<p>受付の態度に非常に不快を感じた。態度・口調・説明の丁寧さ、今まで病院の受付で見たことがないほど悪い。玄関入口に病院の方針や取組み等が掲示されているが、受付職員への指導をしないと印象は悪いまだ。病棟には良くしてもらっているが、受付は見過ごせない態度だったので投書した。病院受付職員としての対応に改善してほしい。</p>	<p>この度は、不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございません。ご指摘を踏まえ、速やかに当該部署内でも内容を精査いたしました。その中で、日頃の応対一つひとつに関して職員がきちんと意識できているか、また職員間・部署内でも応対の評価や振り返りができているか等、根幹的な課題となる部分が見えてきております。今後は今一度マニュアル等の基本に立ち返り、職員一人ひとりに浸透させられるよう取り組んでまいります。先日もご指摘いただいた挨拶含め、ご来院される方々へご心配やご不安をお掛けしていることは、病院として喫緊の課題と捉えております。皆様にご安心いただける病院となるべく、今後も努力を重ねてまいります。 この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。</p>
9	<p>(特定の)男性清掃の人に挨拶しても無視されました。ブツブツ喋ったり、「何なんだよー」とか叫んでました。怖いです。清掃員はその人1人しかいないんですか？人を増やして、その人に教える人を付けたいいいんじゃないですか？それか清掃でないこと、介護や茶室のみにして下さい。あと、病院を走ってました。入院してる人やカカにぶつかったらどうするの？誰も注意しないんですか？</p>	<p>この度は不快な思い及び危険な場面に遭遇させてしまい、誠に申し訳ございません。今回ご指摘いただいた事案について、当院清掃員に対しての管理者を設けておりませんでした。そのため日々の行動や業務の出来栄え等の評価、管理を行う体制設けておりませんでした。そのため、まずは管理者を設け、日々の業務の状況の確認を常時行っていく体制を整えて参ります。また本件について、今後の状況次第では清掃業務を専門業者へ全面委託も検討して参りたいと思っております。 この度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。</p>

ご意見箱「皆さまの声より」一覧

No.	患者さまの声	当院からの回答
10	<p>母が貴院にお世話になってから、早や2年3ヶ月を経ました。母は脳梗塞から肺炎を併発し、安定して公立病院より転院しました。その後、貴院のスタッフの献身的な介護・医療体制により、ずっと安定を維持してきました。しかしながら、続けていた人工栄養は8月末に腸が受け付けず、戻し、以来点滴のみで2ヶ月を経過し、その間体力低下もあり、耳下腺腫瘍があり治療中です。残る母の命は力の限り全うし生きさせてほしいと強く願っています。</p> <p>さて、貴院のスタッフの皆様方のこれまでの印象については、お世話になった2年前に、お願いする形で述べたと記憶しています。</p> <p>まず1番に貴院全体の雰囲気が良いということ。以前の病院とは180度変換しています。私の母のような終末期の方々とともに、ここでリハビリをし再びホームへ戻っての生活を指す方との共同生活は本当に刺激があり、好結果を生みます。患者さんの車いすを引く若い男性スタッフの活き活きした姿が、貴院全体の好環境を物語っています。</p> <p>母の臨終までどうぞよろしくお願いいたします！！</p>	<p>身に余るお言葉、ありがとうございます。関わらせていただいておりますスタッフとも共有させていただきました。</p> <p>医療・看護・介護のみならず、病院全般における雰囲気や接遇など、多岐にわたり今後も質の維持向上に寄与させていただきます。</p> <p>この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。</p>
11	<p>先日、1階のトイレを使用させていただきました。</p> <p>1番奥のトイレを利用中、ノック後にトイレの扉を引かれ、扉で引けないと分かる「え？誰？」と言われました。トイレの扉の色は確認しないのでしょうか？勢いで扉を引くのはまだ分かりませんが、発言に関しては理解できません。利用していけないのであれば、貼り紙等すべきだと思います。とても不快です。</p> <p>今まで信頼して家族を任せていたので、不信感を抱きました。残念です。</p>	<p>この度は不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>本来トイレはご利用される方々のプライバシーが最も尊重されるべき場所であり、使用する際には施錠されているかを目で見て確認し、施錠されている場合には不用意な声掛けや確認行為は行わないことが基本的なマナーであると考えております。</p> <p>今回いただいた内容からは、明らかにご利用者のプライバシーや心情への配慮に欠ける部分があったと真摯に受け止めております。トイレ利用時の基本的なマナーや、ご来院される方々の立場に即した行動と配慮について、改めて院内職員へ向け周知・徹底を図る所存です。今後も、すべての方々が安心して当院をご利用いただける環境づくりに努めてまいります。</p> <p>この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。</p>