

患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。皆さんから寄せられたご意見などは、真摯に受け止め、一つひとつ解決したいと思います。回答まで、次のような流れで対応させていただきますので(投稿→患者相談室で毎日回収→担当部署→院長→患者相談室→回答)おおむね3週間ほど時間をいただきますが、ご了承ください。なお、これまでいただいたご意見と回答については、当院2階の『医療情報コーナー(さくら)』にてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
11月13日	眼鏡をかけた看護師さん、病室の丸椅子に座りこみ患者と治療に関係ないバカ話を声高らかに笑いもまぜて長時間居座るのはどういう事？本来のやるべき仕事があるのでは？夕食配膳の18時12分まで30分続き、これが無かったらいつまで続いたやら。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。部署内で話し合いをさせていただきました。勤務中の私語はできる限り慎み、声の大きさや、他の患者様への配慮を忘れないように指導いたしました。 ご意見ありがとうございました。 (11月15日 回答)
11月14日	紹介してくれたホームドクターに感謝。また、優しくしてくれた肺腫瘍内科のM先生にも感謝。もう少し長生きします。ありがとうございました。	感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。 お礼の言葉を励みに、スタッフ一同、患者さんに信頼され、喜ばれるよう研鑽してまいります。 (11月15日 回答)
11月14日	病棟入口ドア、面会時間案内が正しく表示されていない。片面に「面会時間」、もう片面に「面会時間外」、ひっくり返し表示するようになっているが、実状にあっていない。ただ付けたままになっている。時間に応じ、きっちり切換表示するか、表面のみ面会時間と時間外表示にしないとまぎらわしい。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。このたびは、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。表示板をひっくり返す作業が、時間通りになされておりませんでした。 ご提案のように、表面のみ面会時間と時間外を表示するように、掲示方法を変更いたしました。今後はこのようなことがないように、心掛けてまいります。 (11月15日 回答)

11月16日	<p>トイレの便座用の消毒液(アルコール)をおいでください。これからはノロウイルスなどの感染もこわいので。院内感染もあると思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 現在、院内のトイレに便座用消毒液を設置する手配を進めております。 設置完了は12月上旬を予定しております。今しばらくお待ちいただけますよう、よろしくお願いいたします。 (11月22日 回答)</p>
1月19日	<p>えっ?! いつも病棟の部屋、トイレ等をキレイに清掃されているオバちゃんが、エレベーター横のテレビカード精算機でカードの精算をしている。何でオバちゃんがテレビカードを精算するの?何処でテレビを見ているの?それって清掃時にカードを入院患者のベットから?そう考えたら、病院も安心できない。 この用紙は1階より頂いてきました。いつも用紙は空っぽです。</p>	<p>当センターで委託している清掃業者に確認したところ、テレビカードの清算を行った者は見つかりませんでした。 当センターでは患者様にご利用される床頭台や洗濯機、それに必要なテレビカードの販売機・清算機の清掃・メンテナンスを(株)メディウムジャパンが行っており、同社の女性従業員が毎日センター内で作業を行っております。作業報告書を確認したところ、同社の女性職員が機械の故障対応のために操作をしていた可能性が考えられます。 今回のご意見を参考にさせていただき、当センターに勤務するすべての職員におきまして、患者様に誤解を与えるような行動を行わないように努めてまいります。 また、意見箱の用紙につきましては、毎朝定期的に巡回し補充しておりますが、不足している場合は、病院スタッフにお知らせください。 (11月22日 回答)</p>
11月21日	<p>アルコールの位置が高くて、少し使いにくいので、もう少し低い位置にしてもらえたらうれしいです。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ご指摘をうけたアルコール手指消毒の位置ですが子どもの誤飲事故防止のために、子どもの手が届かない高さに設置しております。 ご不便かとは思いますがご協力よろしくお願いいたします。 (11月22日 回答)</p>

11月21日	部屋が寒いです。毛布がほしい。 ミネラルウォーターを置いてほしい。	肌寒い季節になりましたが、暖房に関してのお声かけが不足しておりましたことお詫び申し上げます。毛布の用意はございませんが、お部屋ごとに暖房の調節ができるようになっております。室温管理の難しい時には、スタッフにお声かけください。 また、ミネラルウォーターの設置予定はございません。必要時は、自動販売機、コンビニエンスストアでお買い求めください。ご理解の程、よろしくお願いいたします。 (11月22日 回答)
--------	--------------------------------------	---