



みなさまの声に お答えします!!



尚、ご意見等については、投書者のプライバシーを考慮し、内容を損なわない範囲で一部、加筆・訂正を加える場合がありますが、ご了承下さい。

当院では患者様から貴重なご意見を頂き、それをより良い病院づくりに活かしていくため、外来ロビー、2・3階ディルームに「ご意見箱」を設置しております。頂いたご意見は「医療サービス改善委員会」で検討し、院長をはじめ各部責任者に直に回覧して、適切なお答えが出来るようにしております。ご意見の中からいくつかご紹介し、病院としての考え、対応をお伝えしたいと思っております。今後とも、皆様のご意見を賜りますようお願い申し上げます。

みなさまの声

- ・この看護婦さんは優しい人と無愛想な人の差が激しい。患者さん、別け隔てなく皆優しくしてほしい。もう少し皆明るく丁寧に話をすると良いと思います。
- ・2階の一般病棟のケアワーカーで必ずといってもいいくらい挨拶が悪く、とても見苦しく感じる方がいます。たまたま廊下、階段、はたまた会いたくないと思ってもエレベータ内でお会いしたら本当に嫌なもんです。何かバカにされている感じを受けます。場所が場所だけに、いつ又我々も世話になる事もあるし、気にしないでいようと思うけど挨拶は・・・・ネ。誰かれなく礼儀ですよ。

(別々の投稿です)

病院の回答

ご指摘有難う御座います。
当院は、ここ数年接遇勉強会などをおこない接遇教育に力を入れてまいりました。その成果は、ご意見箱に寄せられる「患者様の声」、患者様満足度調査(アンケート)から僅かではありますが向上のご評価を受けている事が分かります。しかし、残念ながら一部の職員がその大切さに気付いていず、接遇の基本的な部分の挨拶も出来ていない状態の様です。この現状を踏まえ、全ての職員のレベルアップを目標に、今後も接遇教育を継続してまいります。

みなさまの声

検査などで食事が遅れた時、冷たいお茶しか飲めない。何時も熱いお茶と冷水が出る設備がほしい。金がかかると言うなら1回10円程度料金を取っては？

病院の回答

御不便をお掛けし申し訳御座いません。
何らかの理由により通常時間以外に食事を取られるときは、職員がご要望をお聞きしてお茶等をご用意致します。今回の場合は、配慮がなく申し訳御座いませんでした。
ご要望のお茶・水の自動給水機は、設置スペース、安全面、使用頻度などを勘案して検討中です。御理解の程宜しく申し上げます。

みなさまの声

点滴の時、患者側から氏名が見えず一抹の不安を感じます。某病院では大きな字を書いた上、必ず患者に確認してもらっています。取り違えを防ぐため。

病院の回答

ご指摘有難う御座います。
当院では原則として点滴のボトルには患者様識別用に氏名等の必要項目を記載したシールを張り、点滴の都度患者様にお見せし確認を取るルールとなっております。その他患者誤認防止にいくつかの決め事が御座います。今回の場合は、このルール（マニュアル）が守れていなかったこととなります。再度、マニュアル遵守と患者誤認対策の重要性を教育し、患者様に不安をいだかせない医療、看護をおこなってまいります。

みなさまの声

看護師さんが患者の様々な要望を手の甲にメモしていますが小さなメモ帳（広告の裏をゼムピンでとめた物でも良いと思います）後で問題が起きた時の証拠にもなると思います。

病院の回答

ご指摘有難う御座います。
当院では、以前より手の甲にメモする行為に付いては禁止しておりますが、長い間の習慣から未だにこの行為をおこなっている職員がいるようです。今後とも所管所属長よりマナー、身だしなみを含めて指導を徹底します。

みなさまの声

食事メニューの貼り出しについて

一週間のメニューが分かるのはとっても良いのですが、土曜日に来ても次の日の日曜日何が出るのか貼り出されていないのでパンが嫌だったりレバーが嫌だったりした時の差し入れが見当つかず、土曜日に翌日曜日のメニューだけでも知らせて頂きたいです。

病院の回答

御不便をお掛けし申し訳御座いませんでした。

メニュー表は、病棟の各ロビー掲示板上に掲示しておりますが、ご指摘の通り、日曜日を期始として一週間分の掲示に止めていました。早速掲示期間を2週間分に変更し、実施に移しております。

みなさまの声

売店の応対がとても感じ悪く、人に対して物の言い方が悪いです。聞いてもろくな返事をせず、人に対してあまりなれすぎているのでは？つい最近、とても嫌な思いをしました。聞いた事には少なくともきちんと答えて欲しい。あれじゃーどうにも成りません。皆さん言っています。

病院の回答

御迷惑をお掛けし申し訳御座いません。

売店については今まで沢山の苦情をお受け致しておりますがその都度申し入れをしています。

みなさまの声

両替機を導入してほしい。両替を頼む時、いやな顔をされる事があります。

病院の回答

御迷惑をお掛けし申し訳御座いません。

両替は、1階事務会計窓口にて承りますので遠慮なさらずにお申し出下さい。担当部署には、「真心こめたサービス」の徹底を教育いたします。また、両替機の導入は、今後患者様のニーズを見極めて検討いたします。現在の所早急に設置する考えは御座いませんので御了承下さい。

みなさまの声

病衣について（ズボンゴム）

交換配布受けて気がつくのですがズボンのゴムが伸びきっています。着用して歩くとお尻までさがって歩きづらいので手で押さえながら歩いています。

病院の回答

御迷惑をお掛けし申し訳御座いません。

現状を調査したところ、おっしゃる通りゴムの伸びた病衣のズボンが複数見つかりました。早々、担当部署に改善の指示を出しました。この様な実情を気付かずにいた事を反省いたします。今後ともお気づきの点が御座いましたらお教え頂ける様お願い致します。

みなさまの声

自転車置き場をもうちょっと何とかして欲しいです。

病院の回答

御迷惑をお掛けし申し訳御座いません。

現在、自転車置き場の整備をどの様にするか、機能性、美観等、設置場所を含めて検討に入っておりますので、今しばらくお待ち下さい。

みなさまの声

①掃除が行き届いて気持ち良かった。

②内山院長先生。有難う御座います。内山院長先生に支えられて今日も家族一同でよろこんで居ります。内山院長先生のお力で多くの人を助けて下さい。

（それぞれ別の投稿です。）

病院の回答

御投稿有難う御座います。

地域の皆様に選ばれる病院を目指して、職員一同益々努力してまいります。

みなさまの声

呼称やあいさつについて

～様って急に何を伝えたいのかね！！

笑顔と一言のこんにちはが一番だけど！！

顔写真を見ると事務のえらい人や医者は患者の顔を見ても一言も挨拶さえない！！

(他、同様ご意見1件)

病院の回答

「様」という呼称については患者様個々に様々なご意見、お考えがあるかと存じますが「医療はサービス業」という考えで医療機関においても現在広く使われております。当院は、永く「さん」を使っておりましたが、この考えを取り入れて本年より「様」に統一しております。

さて、ご投稿の趣旨は、取って付けたような呼称よりも「笑顔と一言のこんにちは」が医療サービスにおいて大切なのではないかと、言うことだと思いますが、当院と致しましても誠にその通りだと認識しております。職員一人一人が職種に関係なく、自然に笑顔で挨拶が出来るように接遇教育に取り入れてまいりますので、またお許し頂けるならその後のご評価をご意見箱等でお教え頂ければ幸いです。貴重なご意見有難う御座いました。

みなさまの声

採尿室の事です。和式トイレは、私、足が痛くて使用できないので洋式トイレにしていただけではないのでしょうか。主人は半身不随で男子トイレ使えずまた、和式トイレで用を足せない状況でした。初めて来院したものですから強く感じたかも知れません。

病院の回答

御迷惑をお掛けし申し訳御座いません。

採尿室の洋式化は、以前も問題になりましたが使用される患者様の性差、身体状況によりまして、和式の方が採尿しやすい場合もあり、現状のままという事で決定した経緯が御座います。しかし、この様なご意見が御座いますので今後さらに検討をさせていただきます。現在の所、身体状況等で洋式トイレを希望される場合、外来の近くに御座います一般の洋式トイレのご案内しますので遠慮なく外来看護師までお声を掛けて下さい。

今回の場合は、何の説明もなく患者様には御迷惑をお掛けし、申し訳御座いませんでした。今後は、張り紙等でお知らせをし、きめ細かいサービスを心がけ致します。