

★面会についてのご意見★

●日曜面会が出来ないのが残念

⇒感染管理の観点より面会制限を行っており、ご迷惑をお掛けしております。日祝日については、出勤者が少なく来院者のチェック体制を整えることが困難なため、防犯上の面からも制限せざるを得ない状況です。ご理解ご協力をお願いいたします。

★設備などについてのご意見★

●シャワー室のカーテンが防水の役目をあまり果たさず、トイレの方までビショ濡れになった。

⇒現在設置しておりますカーテンは通常の防水仕様のものであり、基本的には正しく使用いただくことで水の飛散を防げる構造となっております。しかしながら、より快適にご利用いただける環境を整えるため、今後は順次、現行よりも少し長めのシャワーカーテンへの交換を検討してまいります。

●銀行のキャッシュカードが使えないのは不便でした。

⇒以前、ポプラにATMを設置しておりました。しかし、当院の規模では利用者が限られ、設置条件を満たしておらず、毎月高額の設置料負担が課せられていたため継続することが出来ず、やむを得ず撤去した経緯があります。

●共同トイレの人感センサーが不在になつてもついている。もう少し早く消灯の方がいいのではないかと思います。

⇒ご意見ありがとうございます。当院では、安全確保のために急な消灯を避ける目的と、直前に使用された方がいたことをお知らせするサインの意味もございます。

現在のところ、設定の変更は予定しておりませんが、今後もご利用状況を見ながら安全面と快適性の両立を検討してまいります。

★ポプラについてのご意見★

●売店、何かくらい。もっと美味しい物を置いてほしい。

●入荷日が毎日で無いらしく、買えない商品等有り。

●数が少ない。フルーツがないのは残念。

●カロリーの低い商品がもう少し多かったらなと思った。

⇒「売店が暗い」とのご指摘につきましては、病院内の売店という性質上、いわゆる商業施設のような「明るさ」や「活気」が感じにくい点もあるかと存じますが、明るい挨拶を心がけるようスタッフへ周知いたしました。また、感染対策上の面会制限が影響し、売上が期待通りに伸びず、品数を増やすことが困難であり、特にフルーツ等の消費期限の近い商品に関しては、特に厳しい状況です。しかし、今後も引き続き、お客様の意見に耳を傾け、品揃えの充実や商品配置の工夫など、可能な範囲で改善を検討してまいります。



★駐車場についてのご意見★

●駐車場の場所が分かりにくいのと、中々停められず時間が無くなつて来れなかつたといわれたのは寂しかつたです。

●駐車、家族面会にP利用券がほしい。

⇒現在当院では、受診される方や入退院時の付き添い、医師等により来院依頼があった場合に限り8:30～17:30までの間、無料で駐車場をご利用頂いております。また対象となる方が、隣のトータス薬局と産業会館の駐車場をご利用の際は、上限2時間までの無料サービス件をお渡ししております。しかしながら、面会等それ以外での来院につきましては、無料サービスの対象外となっておりますので、ご理解ご協力をお願い申し上げます。また、駐車場は「P」の看板を設置しております。警備員もありますので、ご不明なございましたらお声がけください。

●産業会館の駐車場が貸し切りで停められない日があり面会できない日があつたので、もし事前に分かっていれば教えてほしかつたです。

⇒産業会館の駐車場につきましては、産業会館のホームページをご確認頂きますようお願いいたします。なお、産業会館より駐車場貸切の連絡があつた場合は、当院1階受付と2階リハビリ室へ掲示いたします。

※当院の駐車場には限りがございます。

ご来院の際は、できるだけ公共交通機関をご利用くださいますよう、ご協力をお願い申し上げます。

★看護部について★

●入院している時にすれ違う時に看護師さんが挨拶をしてくれるとありがとうございます。

⇒ご意見ありがとうございます。挨拶は接遇の基本です。今一度、職員に周知いたしました。

●ある看護補助者の方にひどい事を言わされました。他の方も言われたと言わっていました。他の看護補助者の方は、皆さん良い方ばかりでした。

⇒不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後、同様の事がありましたら看護師までご相談ください。

●看護師さんは、丁寧な態度や言葉使いをされる方もありますが、中には大声で笑ったり、少し乱暴な言葉使いや命令口調の話し方もつよい方もあり気になった。

●同室の患者さんに対する言葉遣いや態度についてどうなの?と思うことが何度もありました。不愛想な方も数名いらっしゃいました。NSコールが鳴って、あからさまな嫌な態度や朝早くのカーテンの開閉の強さ、忙しくて大変だとは思いますが、自分や身内にされた時、どう思うか考えて行動すれば、そんなことできないのに…と思います。いつも笑顔で。とまでは言わないので優しく話しかけてあげてください。

⇒不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。日頃より接遇について研修会を含めた教育をしております。ご意見を基に再度、どの患者さまにも礼節を保つよう職員へ周知いたしました。

●先生との連携をもっとしっかりと、術後のスケジュールを患者さんに伝えてください。しっかりしている人程、次に何をするのか、退院までにどういったことをするのか知りたいです。家族の日程調整(休まないといけない)もあるのでお願いします。(先生の不在は前もって教えて下さい)

⇒説明が不足しており大変申し訳ございませんでした。術後のスケジュールは、患者さんによって異なりますので、ご不明な点があれば看護師へお声がけ下さい。医師へ確認してお伝えいたします。



●4人部屋で毎日電話したり、共用部に車イス車輪1個はみ出している人(同一人物)がいて、注意してほしかったです。睡眠の邪魔だったり、松葉づえで通過する時、接触しそうでストレスでした。

⇒ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。このような事がありましたら、スタッフへお声がけください。

●シーツの取り替えが、週1回では少なすぎる。

⇒定期交換は週1回となっておりますが、汚染時等気になることがあれば、看護師にお声掛け頂ければ交換いたします。

●一度くらいは「差し入れ」を認めてほしかった。

⇒病状によっては治療の妨げとなるため差し入れを控えて頂いております。治療に影響がないようにするための対応ですのでご理解お願いいたします。

●2回ほど自分で体拭きするためのタオルをお願いした時に、持ってきてくれるのは早いが、終わってナースコールで終了を伝えてから回収に来るまでが少し長かった。

⇒引き取りが遅くなったことの説明不足で、申し訳ありませんでした。他患者さまのケアや処置が重なっている場合は、緊急性が高いことから順次実施させて頂いております。

●昼、夕食前の配茶の声掛けがなかった。(1日だけ)

⇒飲水に制限のある患者様にはお声掛けしない場合もございますが、その旨をお伝えするようスタッフに周知いたします。

●トイレで電子タバコの臭いに消臭剤をまいていたる日がありとてもくさい時がありました。何度か職員さんにも言いましたが、その臭いが分からぬようで、もう伝えるのを辞めましたが、結構な頻度で臭っていました。

⇒院内は全館禁煙となっております。タバコ臭に特化した対応はしておらず、直ぐにできる対応として消臭剤を使用させていただいたかと思います。禁煙については、再度入院説明で対応をしていきます。

