

入院患者様から寄せられたご意見への回答

<令和3年度回収分>

ご意見等の内容	回答
<p>1 車イス用トイレの使用中に他の人に開けられる事があり、それが嫌だった。 アンケート用紙書きにくい!!</p>	<p>マナーの説明不足により不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。使用中であることがわかるような工夫をすると共に、入院時オリエンテーションの徹底に努め、療養生活環境を整えてまいります。 アンケート用紙に関する貴重なご意見、ありがとうございます。用紙作成担当者へご意見を報告し、見直し・改善の機会といたします。</p>
<p>2 退院の日、時間等についてハッキリ教えてほしかった。</p>	<p>しっかりとした退院の日時をお知らせできず、申し訳ありませんでした。今後は、同じご指摘がないよう対応してまいります。</p>
<p>3 受付で面会時間の予約をしましたが、病棟に来るとお風呂に入っていて、時間のズレがあったので、受付の事務所とナースステーションの確認を密にしたらいいのかなと思いました。</p>	<p>ご予約を取っていただいたにも関わらず、お待たせすることになり申し訳ございません。今後このような事がないよう時間の管理に職員一同努めてまいります。</p>
<p>4 入院生活は満足しており、不満は無いのですが、改善した方がいいと思った事がありました。トイレの便器の前にマットを置いた方がいいと思います。いつも便器の前がおしっこで濡れています。便座に座ってズボンを下げて、ズボンが他人のおしっこで濡れてしまう事が多々ありました。皆さんこぼすので、掃除だと追いつかないと思います。ズボンの着替えもお金がかかりますので・・・。 あと身内から不満を言われた事がありました。事務員の対応です。以前、1日に2回面会が入ってた事がありました。1日に2回面会がある事は私も、面会した2人も知りませんでした。事務の方で予約を受けて、時刻も指定をしました。なのに面会に来た身内に、1日に面会は1人だと文句を言ったそうです。その後も面会までに何分も待たされたそうです。私は事務の人に不満はありませんが、対応の悪い人もいるみたいです。入院中はスタッフの方々にとっても親切にいただきました。ありがとうございました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。また、トイレの件、そして職員の対応により不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 便器の前にマットを置く事については、衛生面の関係、つまづきによる転倒の原因となる事が想定されるため、マットを置く事はできませんのでご了承ください。汚れている場合はいつでも看護師にお伝えください。 面会における事務職員の対応につきましては、こちらの確認不足から不快な思いをさせることになり申し訳ございません。今後このような事がないよう予約日時の確認に努めます。</p>
<p>5 ①同室者のいびきがひどくて困った。早期に二重窓にしてほしい。 ②洗い場に髪の毛が落ちていたり、カミソリは片づけてほしい。 ③おかずが毎日同じように見えてしまった。食欲がわからない。工夫してほしい。しかし、毎食10種類前後の材料で、しかも物価高騰からやむを得ないのかなとも思った。委託でもあるし・・・。 ④デイルームに愛称がほしい。例えば「森山」「湖東」「日向ぼっこ」「かたらい」「八郎潟」などなど。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ①看護師にお伝えいただければお部屋の移動等を検討いたします。 ②毎回（1人ずつ）終了時に確認を徹底してまいります。 ③今後そのような思いをさせることのないよう努めてまいります。 ④貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>



「入院アンケート」へのご協力ありがとうございました。
皆さまのご意見を参考に、職員一人一人が自らを振り返り、
今後のサービス向上に努めてまいります。

湖東厚生病院