

意見箱に寄せられたご意見に対する対応状況

【令和2年5月6分】

★施設改善に関すること

ご意見	男子トイレの便座の流すレバーについて、長めのカバーをつければテコの原理で手に力のない人も楽に流せるのでは？ トイレットペーパーきれいにカットされ見た目はきれいだが少し残るようにすれば楽に引き出せるのでは？端でも真ん中でもどこか一カ所。
対応策	貴重なご意見ありがとうございました。確認いたしましたところ、トイレのレバーについては、設置は困難ですので、車椅子用のトイレを使用していただけようご案内いたします。 トイレットペーパーについては、院内感染防止対策委員会において、ノロウィルスなどの感染リスクを考えトイレットペーパーは切りっぱなしにしておくことになっております。ご理解頂くようお願い致します。今後もお気づきのことがあれば病棟スタッフへお伝えいただくようお願いいたします。

ご意見	いつもお掃除していただきありがとうございます。感謝の念でいっぱいですが、窓ガラスが汚れています。レールのところもゴミがたまっているところもあります。例)として一番東側の窓ガラスの下のレールです。そこも気をつけて掃除して頂けたらと思っております。
対応策	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘の箇所だけでなくすべての窓のレールを清掃いたしました。定期的な清掃だけでなく、日頃より清潔に留意してまいります。

★療養環境に関すること

ご意見	朝5時ケータイがかかってきて、部屋で大きな声で話していたので、外で話すように注意してください。マナーモードのことも注意してください。
対応策	この度は、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。入院時の説明でご理解いただくよう説明させていただきます。

★接遇に関すること

ご意見	ナースステーションに行き、声をかけても気づかない。歩行器をたたき、怒鳴らないと気づかないのは聴力に異常があるのではないのでしょうか。聴力検査要注意ではないのでしょうか。
対応策	この度は、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。廊下側に背を向けないような配置にしスムーズに対応できるようにいたします。

★接遇に関すること

ご意見	このことは、私も私の子供も気をつけていることです。人とすれ違うとき、会釈やあいさつするようにしています。また、話していて相づちをするときは「はい」「うん」と一つするようにしています。「あー、はいはい」「うんうん」と相づちされる方や会釈をしても素通りされる方がいます。自分がされていやなことは相手にもしないようにしてください。返事はひとつでお願いします。すれ違うときに素通りするのはやめて下さい。これは病院内だけではないと思います。
対応策	この度は、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。部署内でご意見を共有し自分たちの態度を振り返り反省いたしました。気持ちの良い挨拶、態度を実践してまいります。

★その他

ご意見	看護師さんみんな、どんな時間でも明るい声で挨拶していただき、沈んでいるときも頑張ろうという気持ちになります。リハビリの先生も世間話などして治療して頂きありがたいです。
対応策	お褒めの言葉をありがとうございます。今後も挨拶を基本に患者様が良い療養環境で過ごせるように配慮してまいります。