

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成27年2月分)

貴重なご意見をたくさん書いていただきありがとうございました。
今後ともよろしく願い申し上げます。

NO.1

- ① 朝食をデイルームでとっていると7:50からデイルームの清掃が始まってしまい、ゆっくり食べられませんでした。食事中に清掃を行うのはどうかと思います…。
- ② 本人の希望もあると思いますが、ベッド脇に設置したトイレで夜中に小便をされるとプラスチック製のため響きます。同部屋になる人間には、ベッド数に余裕があれば、別部屋希望の有無を確認してはどうかと思います。用足しの音で深夜に目が覚めて眠れなくなる事もあります。
(二オイ等の衛生面も含めて考慮)

病院からの回答

- ① この度は不快な思いにさせてしまい、申し訳ございませんでした。清掃業者に伝えたところ、次の回答がありました。
『不快な思いをさせてしまい、心よりお詫びを申し上げます。食事の時間と清掃時間が重ならないよう配慮して清掃を行います。なお、今後とも従業員教育の充実を図り、当院をご利用される全ての方に快適な環境を提供できますよう、努めてまいりたいと考えております。』
- ② 病室を決定する際には、病状や治療内容等はもちろんのこと、日常生活動作に対する介助レベルや不穏状況等を考慮して決定しております。同室者の方への配慮も行っておりますが、今回のご意見を参考に可能な限り対応していきたいと思っております。

NO.2

(人間ドッグ)

検査への段取りなど、待つことなくスムーズにでき、待つストレスは全然ありませんでした。素晴らしいです。食事とても素晴らしいです。唯一、最終の診察で医師が、結果のみ言うのではなく最後に「気になるところありますか？」など言ってくれば、言いやすい。
前回の女性医師が良かったもので…それ以外は本当に素晴らしいです。

病院からの回答

お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。また、ご指摘いただきました件につきましても、ご利用者の皆様が医師や看護師に遠慮なく質問ができるような環境づくりに努めてまいります。

NO.3

退院された人のベッドのお掃除の仕方、一部マニュアル変更いただきたく思います。
各ロッカー、床頭台が備品されていますが、一本の道具で、ロッカー内部、床頭台内部、靴入れの下段を拭いていかれます。最終的にきれいな部分とバイ菌の多い部分とが一緒になり、食べ物などを入れる部分と土足の部分が同じ品物で扱われているのに不潔感を覚えました。細菌感染には心すべき環境であるにかかわらず、この方法では、それは守られないのではないのでしょうか？どうか、清掃の方々とお話し合いいただけないでしょうか？清潔、不潔の考え方をお持ちいただき、気持ちの良い条件で入院させていただきたく思います。

病院からの回答

ご指摘をいただきましてありがとうございます。清掃業者に伝えたところ、次の回答がありました。
『ご指摘いただきました点については、直ちに検討いたしました。改善方法として、作業手順・内容を変更し、清潔な部分と不潔な部分を区別して清掃することを再確認いたしました。また「清潔・不潔」について、従業員全体のテーマとし、ご利用者全ての方が快適な環境でご利用いただけるよう、なお一層努めてまいります。』

NO.4

鳴門病院のお掃除の方はマナーがいいし、お掃除もいつもきれいにさせていただいて気持ちがいいです。私は付き添いで各病院に行くことがありますが、徳島県で一番お掃除が行き届いており、気持ち良く過ごさせていただいております。また、若い方が多いのにも感心します。男性の方もマナーが良いので書かせていただきました。

病院からの回答

励みになるお言葉をいただき、ありがとうございます。