

## -患者さんの声

いつも感じる事ですが、顔見知りになった職員は挨拶をしてくれますが、すれ違ってもほとんどの方から挨拶をもらえてません。

紀北町女性

## 病院からの回答

申し訳ございません。

毎年接遇研修を行っていますが、職員全体に周知できてないということでとても残念です。

今後、研修内容の検討、院内巡視など接遇強化に努めたいと思います。

看護部

## 患者さんの声

看護師さんが患者さんを見て接している。平等に接してあげて下さい。家族が居ない時が特に心配です。もちろんすばらしい方もいらっしゃいます。

\*動けない患者にキツイです。

紀北町 女性

## 病院からの回答

申し訳ございません。

接遇面も含め、職員の対応でお気づきの点がありましたら、病棟師長に伝えていただきたいと思います。

患者さん、ご家族のご指摘を真摯に受けとめ改善するよう努力していきたいと思います。

看護部

## 患者さんの声

病棟がとにかく暑いです。患者も「暑い・暑い」と言っております。適度な室温に調整してほしい。

加湿器等の対応はどうなっているのでしょうか？  
インフルエンザ対策に必須だとは思いますが・・・

尾鷲市女性

## 病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。

現在病棟は、全階 20℃で設定しておりますが、病室により暑いと感じる患者さんと寒いと感じる患者さんがみえます。暑いと感じる患者さんには、病室にある暖房スイッチで調整をお願いします。又加湿器等の件は、空調機に蒸気を入れ送風することにより湿度の管理を行っておりますので御理解いただきますようお願いいたします。

病院総務課 施設管理係

## 患者さんの声

父が何度か入院して大変お世話になっています。今回もパジャマ（寝まき式）だけ借りたかったのですが、タオルやサービス品もたくさん付いてくるので、寝まきだけレンタルできると大変うれしいです。

談話室のテーブルが汚れていて、掃除の方にウェットティッシュをもらってふきました。掃除機をかけにきてましたが、テーブルはふかないんですね。ふいてくれるとうれしいです。

先生、看護師さんには本当に良くしてもらって感謝しております。

尾鷲市女性

## 病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。

入院セットの件につきまして、タオルやティッシュペーパーなどはサービスとなっており、パジャマだけをレンタルされても同じ金額となります。サービス品が不要な場合は申し出ていただければ対応させていただきます。

清掃に関しては申し訳ございませんでした。担当者に伝え、注意しこれからも環境整備に努めたいと思います。

看護部

## 患者さんの声

身体障害者トイレの件

- ①引戸が重いこと。
- ②引戸を全開にしないと戻ってきて危険を感じました。
- ③引戸の取手廻りがいつもベタベタと汚れている。

車椅子を利用していますので感じた事を書きました。今、ワンタッチで開く引戸も有ると思いますので御一考をと思います。関係各者には、予算のご都合が有るかと思いますが、却下になさる事無きようお願い致します。

是非1度、車椅子に乗って体験していただきますよう重ねてお願い致します。

又各部屋の洗面所も車椅子では、使い勝手が悪いと思います。

尾鷲市女性

## 病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。

身体障害者トイレの引戸のチェックを行い調整しました。また病棟全体で、引戸は全開にしないと止まらない仕様となっており、安全面からのそのような仕様になっておりますのでご了承ください。身障者用トイレを使用の場合は、近くにいるスタッフに声をおかけください。また、ご指摘の引戸の取手の掃除も係の者に気をつけるように指示いたしました。

病院総務課 施設管理係

## 患者さんの声

最近ピンクの服を着た掃除の人達の、仕事に対する態度がすごく気になります。病棟の廊下で、掃除道具を何も持たず4～5人で群れて大きな声で喋ったり、ふざけたり、あとエレベーターから降りて、手を振りながら前からいる掃除の人の所へ行ったり、まるで遊んでいるように見えます。言うまでもなくここは病院で、調子の悪い人が入院している所です。そこの所ちゃんとわかっているのでしょうか？患者や家族の気持ちを考えた事ありますか？それといつも昼すぎに、1階の古いエレベーターの前で大人数で集まって喋っています。はっきり言ってうるさいしじゃまです。以前の白い服の人の時は個々がまじめに黙々と一生懸命掃除をしていたように思います。目に余ります。どうか早急に改善して下さい。

尾鷲市女性

## 病院からの回答

このたび、当社清掃スタッフの件でご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。患者さんのご不快を拝察し、弁解の言葉もございません。今後このような事がないように指導、教育を徹底し患者さん、ご家族の視点に立って快適に過ごせる環境づくりに努めます。また当方で今回の原因を聞き取り、調査し改善を行ってまいります。改善策としては下記のとおり行います。

1. スタッフ同士が大きな声で喋ったりふざけたりまたエレベーターの件については、接客マナー業務指導の徹底を行います。
2. 外来棟1階エレベーター付近でスタッフが集まり話をしているさかたつ件につきましても、スタッフ個々の教育、業務指導の徹底を行ないます。

共同ビルサービス