

投書箱 「わたしの声」 お答え

2020年3月 院所利用委員会
下越病院管理部

※ 投書の内容は原文のまま掲載しています。

	投書の内容	病院からの回答・対応
1月	<p>以前からトイレ清掃が雑かと感じておりましたが、今回又も同じ事があったのでお知らせです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1週間前に受診し、手洗石けんが空でした。今回も補充されずに空のままでした。 ・時々手ふきペーパーが補充されていない、又はBOXからあふれ出ているときがあります（数えられない程） ・かなり前ですが、便器脇にゆるい大便が落ちていました。数日後、同じ個室に入ったらまだその乾いた外側がついたままでした。 <p style="text-align: right;">60歳代 女性</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。ご不便をお掛けいたしました。ペーパータオルおよびハンドソープの補充につきましては、担当者に再度徹底を致しました。また、定期的に補充の確認をさせて頂く事に致しました。</p> <p>この度はトイレ清掃で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。委託清掃業者に作業を確実に実施するよう申し入れを行い、清掃スタッフに周知をしていただきました。トイレが汚れていた場合は、速やかに対応しますので近くのスタッフにお知らせ下さい。</p> <p>今後ともよろしくお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">副総看護師長 五十嵐ユカリ 施設課課長 土田 健光</p>
1月	<p>栄養課御中</p> <p>玉子焼きが出る事があまりに多すぎてあきてしまいましたし、同室の方は今まで食べていたのにお腹の調子が悪くなるようになっていました。</p> <p>回数を減らしてもらいたいとお部屋の方々皆おっしゃっています。善処願います。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。今回のご指摘を受けまして献立表を確認しました結果卵焼き、卵料理が主菜として提供される間隔は2、3日に1回となっていました。卵料理が続く可能性があるとするば、肉・魚が苦手な方のたんぱく質食品の代替えとして卵料理が提供されたかもしれません。今後は代替え食品に関しても同じ食材が続かないよう献立作成をしていきます。ご指摘ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">栄養課課長 古川 美弥子</p>
1月	<p>No.30 中央処置室に職員が少なく、待たされる。 不要な所にばかり人が多く、必要なところに配置していないように見受けられる。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 男性</p>	<p>この度は、お待たせして申し訳ございませんでした。人員配置に関しましては、現状を確認し検討させていただきます。貴重なご意見、ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">外来看護師長 渡邊 敏子</p>

<p>12月</p>	<p>日頃貴病院にはお世話になっております。 この度は健診受付についていくつか提案させていただきます。 私は数年来貴病院で健診を受けています。毎年思っていたのですが、健診受付40番の部屋に着いてから受付テーブルに名前を呼ばれるまで1時間余もかかります。もっと時間を短縮できる方法があるのではないかと。 受付には2人職員がいらっしゃいますがとても時間がかかっています。受診者が入ってくる度に作業を中断し対応している事も原因の一つに思えます。また受診者の中には入室したらどこで誰に声をかけていいのか分かりづらくなっています。クリアホルダーを渡され必要事項等を入れた後、そのホルダーを誰に、まはたどこに置くのかわかりにくいです。ここで受付テーブルの人に声をかけるとまた受付職員の作業が中断します。そこで私なりに次のようなことを考えてみました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 入ってきた受診者の対応案内を専門に行う人を決めて入口に配置する 2. 受診者が40番の室内でどういう手順で動けばいいのか明示しておく (例) 1)案内係に名前を告げクリアホルダーをもらう 2)必要書類を入れたホルダーを所定の〇〇に入れるor渡す 3)検便を出す 4)尿検査に行く。 3. 健診代金支払は終了後にする。 理由 1)更衣して財布のみもって受付で支払、その後また更衣室に財布を置きに行くという二度手間をはぶくため。 2)内視鏡検査等内容により追加料金が発生することがあるから。 4. 呼名について (これは時間短縮とは関係ありませんが) 40番内でもすべて呼名は番号にしていきたい。入ってすぐもらうクリアホルダーにも番号がふってありました。受付まではその番号で、その後は健診番号で呼んでいただきたい。 5. 可能であれば受付職員の増員を。 <p style="text-align: right;">女性</p>	<p>毎年の健診ご利用ありがとうございます。 この度は貴重なご意見・ご提案ありがとうございました。ご提案に基づきより皆様の健診受入がスムーズに対応できるよう職員一同で以下について改善させていただきました。システムの問題でご提案に沿えない事柄もございますが、今後もお気づきの点がございましたらご意見をよろしくお願い致します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. について 受付前の書類の受け取り等対応する職員を配置し対応させていただきます。 2. について 健診の流れについて案内板を2/6より掲示しました。 3. について 健診後の代金支払いへの変更は未払い等の問題もあり考えておりません。自動精算機・カード支払いの方は可能です。 4. について 健診室での番号呼出しについては、受付前と受付後の番号が違うため実施ができません。待ち時間対策として健診コース別にお呼出し時間をご案内させていただいております。人間ドック・生活習慣病健診の方は8:10、友の会健診・事業所健診の方は8:30、特定健診の方は9:00以降。 待ち時間が長いようでしたら遠慮なく受付にお申し出ください。 <p style="text-align: right;">健康管理課課長 二宮 美香</p>
------------	--	--