

令和6年度 10月分 ご意見

- ・種類 「質問」「提案」「苦情」「お褒め」「サンキューカード（サキ）」「その他」
- ・内容 「接・診」＝接遇・診療に関する事 「施・設」＝施設・設備に関する事
「管・運」＝管理・運営に関する事 「その他」＝その他ご意見

種類・月別ご意見集計表

	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
4月	0	4	3	0	0	1	8
5月	0	2	3	0	2	0	7
6月	0	2	1	0	0	3	6
7月	0	2	6	0	4	0	12
8月	0	3	1	0	1	0	5
9月	0	4	5	0	1	0	10
10月	0	1	3	0	1	0	5
11月	0	0	0	0	0	0	0
12月	0	0	0	0	0	0	0
1月	0	0	0	0	0	0	0
2月	0	0	0	0	0	0	0
3月	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	18	22	0	9	4	53

前年同月比

10月	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
前年度	0	4	6	1	0	0	11
増減	0	△ 3	△ 3	△ 1	1	0	△ 6

前年同期比

4～10月	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
前年度	1	12	38	1	4	2	58
増減	△ 1	6	△ 16	△ 1	5	2	△ 5

10/8	4階	苦情	管・運	経営管理課	投書の内容 <部屋のほこりについて> 残念ながらへやのカベにホコリがたまっていました。（ついでにみえた）目にみえる	記載なし
					回答・結果・顛末 この度は、ご不快な思いをおかけしましたこととお詫びいたします。 病室等の清掃については、毎日実施しております。今回、清掃の行き届いていない箇所があったということで、清掃担当者と情報を共有し、改善に努めてまいります。 また、汚れ等にお気づきになられましたら、職員にお声掛けくださいませ。 貴重なご意見をありがとうございました。	
10/8	2階	苦情	接・診	看護部	投書の内容 <子どもの検温について> 私が熱を測ると38.3度でした。看護師さんが測ると36.9度と言われ、そのまま36.9度でいこうとしていましたが、もう一度私がはかると8.3度でした。しっかり検温してほしいです。基本だと思いますが、いかがでしょうか。	記載なし
					回答・結果・顛末 この度は、スタッフの行動により、ご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫びいたします。 私達看護師が日々大切にしていることは、「患者さんへの丁寧なケアと姿勢」です。この出来事は、外来スタッフ全員で話し合わせていただきました。一人一人のスタッフが看護の基本に立ち返り、皆で看護技術を磨き、対応できるよう努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	
10/18	2階	提案	管・運	経営管理課	投書の内容 <換気> エアコンをつけても換気にならないと聞きました。 窓を対角に少し開けて院内や病棟を換気していただきたいです。 フレッシュな空気で、患者さんの心身共に、よくなるかと思えます。	50代女性
					回答・結果・顛末 当院の空調システムは、院内の温度管理と併せて外の空気を導入し、換気を行っております。適切な温度管理を行うためにも、病院全体で窓を開けるということは行っておりません。 また、病室の窓の開閉については、季節によっては暑い、寒いなど同室の他の患者さんのご都合等もございますので、病棟職員にご相談いただければ、個別に対応いたします。 ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。	

10/30	5階	苦情	管・運	看護部	投書の内容	40代 男性
					テレビのイヤホンと電話のマナーモードは徹底してほしい。 ストレス 気付いても知らないふりする看護婦が多すぎる。	
10/30	4階	サキユ	接・診	その他	回答・結果・顛末	80代 男性
					気付いても知らないふりをするなど、ご気分を害されるような言動をとった看護師がいることをお詫びいたします。 全病棟にこの内容を周知しました。安心して療養生活を送られるように環境を調整することが看護の基本です。看護師一人一人が頂いたご意見のような場面にきちんと対応できるよう努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	
10/30	4階	サキユ	接・診	その他	投書の内容	80代 男性
					入院して3週間、皆さん大変に良くして頂き、あっという間に退院が近づきほっとしております。 職員さんの教育も行き届き、感謝しております。 有難う御座いました。	
10/30	4階	サキユ	接・診	その他	回答・結果・顛末	80代 男性
					お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みにがんばりたいと思います。	