

皆様のご意見にお答えします

2017年6月30日

*駐輪場がいつも満車で停めるのに苦労するというご意見について

ご意見ありがとうございました。駐輪場は、当院ともう一人の地権者との共同で使用しているため、店舗に来られる方も使用致します。限られたスペースの中で大勢の方が利用するため、皆様にはご不便をお掛けし、誠に申し訳ございません。場内の自転車等の整理を適宜実施し、出来るだけ多くの方に駐輪出来るスペースを確保してまいります。

*小児科受診案内についての時間外の電話対応を統一して欲しいというご意見について

ご指摘ありがとうございます。また、不愉快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。小児科受診のご案内ですが、診療日が平日の場合は8時30分以降に直接来院してくださいとお伝えしておりますが、土曜日については、予約制であることから、患者様の状況を確認し診察が可能かを判断するため、あらかじめ確認のお電話を入れていただくようお願いしております。当院における小児科医師の体制を考えると、現状の運用を変更することは難しく、ご理解下さいますようお願い申し上げます。

*採血時にとても苦痛な思いをしたというご意見について

ご指摘ありがとうございました。また苦痛と不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。今回の件をスタッフ全員で振り返り、採血時の看護手順の確認を行いました。患者様に不安や不快な思いを与えてしまわないように、自らの言動に十分留意するように指導し、再発防止に努めてまいります。

*看護師に同じ質問をしても、回答が違うため混乱してしまうというご意見について

ご指摘ありがとうございました。患者様の質問に対し、看護師によって回答が異なり、戸惑いや混乱を与えてしまいお詫び申し上げます。スタッフ全員で、日々の看護場面での振り返りを行い、患者様からの質問に対しては、その内容をよく聴いて、質問内容に応じた適切な説明を心掛けます。また、状

況等の変化に応じた説明が必要な場合は、患者様に十分な理解が得られるよう丁寧な説明に努めてまいります。

***パン食の日があると良いというご意見について**

ご意見ありがとうございます。パン食の御希望があれば対応させていただいておりますので、病棟スタッフへお申し付け下さい。ただし、制限食（蛋白制限食など）では対応できない場合もございますのでご理解くださいますようお願い致します。

***朝食のおかずの種類と量の見直し、および果物の提供回数を増やすよう検討してほしいというご意見について**

ご意見ありがとうございます。現在、朝食メニューについて患者様アンケートを実施し、結果への対応を検討しております。頂いたご意見を反映させたメニューに改善できるよう努めてまいります。また、果物の使用回数の見直しにも取り組みます。

***病室のテレビでBS放送が視聴できるようにして欲しいというご意見について**

ご意見ありがとうございます。現在、業者とBS放送について視聴可能となるよう協議を進めております。

***病棟のホワイトボード表示を見やすくして欲しいというご意見について**

ご意見ありがとうございます。見やすいように表示の方法を検討致します。

***職員の接遇に関して以下のような御意見を頂きました。**

11階病棟職員に感謝の言葉

上記のご意見は、対象が明記されているものについては、投書を本人に渡し注意いたしました。また、頂きましたご意見は病院全体に写しを配布しています。職員教育は、継続して行っておりますが、ご意見を重く受け止め、更にきめ細やかな指導を心がけます。

病院長 水上 泰延