

皆様のご意見にお答えします

2018年5月31日

* トイレの手洗い場に杖をかけるフックをつけて欲しいというご意見について

現場を確認し設置について検討させていただきます。

* トイレの利用について利用者に清潔使用の協力をお願いしたらどうかというご意見について

清潔使用を呼びかける掲示等、運用について今後検討させていただきます。

* 清掃に関するご意見について（ほこりが目立つ等）

日々清掃を行っておりますが、至らない点がございました。特に1階フロアは正面玄関からの風の流入の影響でほこりの塊が発生しやすくなりますので、清掃スタッフと運用を確認し、清掃の徹底を致します。

* 病室内天井クロスが剥がれていたというご意見について

新病院移転後11年が経過し、建築設備においても少しずつ経年劣化による不具合がでてきております。不具合箇所については、順次メンテナンスを行っておりますが、院内ラウンドにて不具合箇所が無いか再度確認しメンテナンスを行ってまいります。

* 健康診断の検査時間より待ち時間の方が長かったというご意見について

待ち時間が出来る限り発生しないよう予約時間を分けて案内することや、案内係を設置して混雑した場所を振り分けるよう努めておりますが、今回のご意見をふまえ再度待ち時間を調査したうえで滞留する場所の解消に取り組みます。

* 健康管理センター待合フロアのテレビの位置を高くして欲しいというご意見について

現在テレビ横の柱に備え付けて高くする等検討しております。どのような状態が受診者様にとって最適かを確認しておりますので、もうしばらくお待ちください。

***ドック検査（胃カメラ）時に声掛けがあると検査が安心して受けられるというご意見について**

受診者に対する声掛けが少なく不安な気持ちを与えてしまい申し訳ありませんでした。胃カメラ実施時の対応について、受診者の視点に立った温かな対応を心掛けるよう指導致しました。

***外来受付の対応が悪かったというご意見について**

この度は外来受付の接遇により不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。ご指摘いただいた内容を真摯に受け止め、当院の理念である「心と心のふれあう医療」を再確認し、思いやりをもった接遇を行えるよう改善して参ります。

***病院内に散髪できる場所を作って欲しいというご意見について**

病院地下1階に理容室がございますので、散髪の際ご利用下さい。

***散髪料が高いというご意見について**

院内理容室の散髪料金につきましては、理容組合に加入している理髪店の料金を参考に当院の理容室が金額設定をしております。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

***歯科が欲しいというご意見について**

歯科につきましては開設の予定はございません。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

***ボランティアの数を増やしたらどうかというご意見について**

ボランティアにつきましては随時募集をしております。皆様の御理解、御協力をよろしくお願い申し上げます。

***点滴等の治療行為を行う際患者の身体に無言で触れたりしないで欲しい、挨拶や声掛けが乏しいというご意見について**

慣れない環境や病状および治療に対して、患者様には大きな不安があると思います。患者様の身体に触れる際には、事前にどのような処置・ケアを行うか説明し、心の準備が整う間をとって対応するように致します。

また、挨拶につきましても、患者様が安心して療養生活を送れるよう、温かい対応を心がけるように致します。

*配膳時におしぼりが有る時と無い時があったというご意見について

配膳時のおしぼりについては、患者様ご自身が歩行可能な方にはお配りしておりませんでした。統一性が欠けていたことで不安を抱かれてしまい申し訳ございませんでした。今後は配膳時のおしぼりについて統一し、患者様が安心して療養生活を送れるよう努めてまいります。

*アレルギーがあるので難しいと思うが入院中の食形態に配慮が欲しかったというご意見について

アレルギー対応の患者様につきましては主治医と相談し入院中の安全を第一に考慮し、使用できる食品や調味料の制限がありご希望に添えない食事内容となりました。しかし、患者様のご要望されたとおり、食事も治療の一部であり、制限された中でも食形態に偏りがでないよう患者様の立場に立った食事の提供が出来るよう努めてまいります。

*入院患者に馴れ馴れしい対応をしていたというご意見について

入院中の患者様とのコミュニケーションが、馴れ馴れしい対応に感じる方も居られる事を念頭に、職員は言動には十分注意するように致します。

*病室のカーテンの閉め方が雑というご意見について

プライバシー保護のため、カーテンはきちんと閉めることを原則としておりますが、患者様の希望で開けておいて欲しい方もいらっしゃいますので、患者様個々の希望に合わせて声をかけながら調整をしてまいります。

*朝食の量が少ないというご意見について

病院の食事は治療食のため、治療の内容によって食事量や品数が少なくなる場合がございます。しかしながら満足いただける食事を目指し、メニューや食事量の見直しを行い改善に努めます。

*魚が生臭かったというご意見について

今後は使用する魚の種類の見直しやその魚に適した調理方法と味付けを検討し、患者様に喜ばれる食事作りに努めます。

*職員の接遇等に関して以下のような御意見を頂きました。

外来に感謝の言葉

☆親切に対応していただきありがとうございました。お仕事は大変ですがみんなの為に頑張ってください。お体を大切にしてください。

6階病棟に感謝の言葉

☆小児科病棟で、子供の付添でいた私の体調不良に気づいて声掛け等していただき感謝しています。色々ありがとうございました。

8階病棟に感謝の言葉

☆手術前、不安な気持ちでしたがナースの方々の明るい笑顔に救われました。痛みや苦痛をお伝えしたときも、丁寧に説明をしてくださったスタッフの方々に助けられました。心より感謝申し上げます。本当にありがとうございました。皆様のプロ意識心より尊敬致します。

1 1階病棟に感謝の言葉

☆入院中携わってくださいました沢山の方々、優しくしていただき本当にありがとうございました。大変お世話になりました。

☆病院イコール痛い・怖い・不安というイメージから初日からものすごく不安な気持ちでいっぱいでしたが、担当してくれた看護師さんは常に優しく私の気持ちに耳を傾けてくれ安心させてくれました。そのおかげで不安だった手術も術後の痛みや不安も前向きに思えるようになったし、実際に想像よりつらくなかったです。メンタルが弱い私が少し強くなり退院できるのも全て先生をはじめ看護師さん達のおかげです。入院生活が楽しく感じました。本当にありがとうございました。

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