

皆様のご意見にお答えします

2018年11月30日

*入院時の物品購入については患者本人ではなく面会時に家族に言っ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した。病棟では患者様の状態に応じて、本人へ物品の購入をお願いしておりますが、今後は患者様・家族の意向を伺いながら対応させていただきます。

*救急来院時の職員の対応（選定療養費の説明等）に不満を感じたというご意見について

職員の対応により不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当院では初診の対象となる患者さんにかかる費用として、通常の医療費の他に選定療養費（5,400円）をいただいております。これは国が病院と診療所の機能分担の推進を図るために定めた制度であり、他の医療機関などからの紹介なしに特定機能病院及び許可病床数が400床以上の地域医療支援病院において初診で受診した場合に、初診料の他に定められた金額を徴収するものです。対象者は①当院に初めて受診される方で、他の医療機関から紹介状をお持ちでない方②当院で受診後に病気が治癒または、ご自身の都合で治療を中止された方で紹介状をお持ちでない方となります。紹介状につきましては、受診時にお持ち出来ない場合は選定療養費の対象となりますのでご了承ください。

*診察や予防接種の予約をインターネットから出来るように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した。現在の当院のシステムでは予約をインターネット経由で出来る環境がございません。次回のシステム更新の際には今回の意見を踏まえて検討して参ります。

*採血時の職員が手袋を片手しか付けていなかったというご意見について

今回はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。採血時には、患者様ごとに手袋を変えるよう職員に指導しております。今回のご指

摘を受け再度職員に指導してまいります。(尚、血管が見えにくい方で、安全な採血をするために指で血流を感知する際に手袋を一度外す場合もありますのでご理解下さい。)

*病棟職員の対応（言動）に不満を感じたというご意見について

入院患者様に対するスタッフの言動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。入院中であるが故に転倒による事故を防ぐために注意を促した言葉とはいえ配慮がたりませんでした。病棟内で話し合いを行い共有することで、職員一人一人が発する言葉の重みを十分理解し、あたたかい言葉で対応できるよう努めます。

*食事に出てくる魚料理が痛んでいるような臭いがするというご意見について

食事の件でご不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。ご意見を頂き、科内で魚料理の調理について検討致しましたが、大量調理をする厨房器具のため炭で焼く様に香ばしく焼く事はできません。しかし、魚の下処理方法や焼き方を工夫し、患者様に満足して頂ける魚料理が提供できるように努めます。

*食事の患者間違えがあったというご意見について

大変申し訳ございませんでした。配膳時の間違いが起こらないよう患者様本人と食事の札が合っているかの確認を必ず行うよう周知徹底致します。

*朝食・夕食の時間が遅いというご意見について

施設基準により食事提供時間が決められており、ご希望に添うことができません。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

*食事のアイテムが少なすぎるというご意見について

食事のメニューについては、残食量の調査、患者様へのアンケート調査の結果を参考にメニューの変更をしております。これからも患者様のご意見を参考にメニューの改善や見直しを行い、満足いただける食事の提供を行いたいと考えております。

*給沸室に炊事場が欲しい・給沸と書いてあるがお湯がぬるくてインスタント麺が作れないというご意見について

病院は、療養のため栄養科より栄養管理された食事を提供しておりますので炊事場は設けておりません。また、安全面から熱湯の出る設備も設けておりません。付添頂くご家族様等につきましてはお手数ですが、院外店舗の利用をご案内させて頂いております。ご理解下さいますようお願い致します。

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。

8階病棟に感謝の言葉

☆看護師さんは心配りができ、気持ちよく安心しておまかせすることができました。

10階病棟に感謝の言葉

☆入院中大変お世話になりました。皆さんそれぞれ感じが良く、居心地の良い対応をしていただきました。特に手術後の苦しい時、1時間おきのナースコールもやさしく対応してもらい、とてもありがたく思いました。仕事だから当然だと思いかもしれませんが、看護に対する愛情がたくさんつまっていました。また入院するならこの病棟に入院したいと思えます。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