

皆様のご意見にお答えします

2019年1月31日

*入院時の対応に不満を感じた（ベッドメイク・処置時等）というご意見について

ご不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。入院中の療養環境を整え、治療に専念していただけるよう病室およびベッドまわりの環境整備を徹底するよう病棟スタッフに周知致しました。処置については、一人のスタッフで複数の患者を受け持つため迅速な対応が出来かねる場合があることをご理解下さいますようお願い申し上げます。

*食事のおかずの量が少ない。メニューが和食系のものばかりでパンや中華系のメニューが全くないというご意見について

和食は栄養バランスが優れているため病院食において基本のメニューとさせていただいておりますが、治療上の制限がゆるやかな一般食では中華や洋風のメニューも取り入れております。入院中の患者様が満足いただけるよう患者様へのアンケートの実施や献立の見直しを行ってまいります。

*病棟の管理がずさんに思えたというご意見について

職員の対応が不信感を与えてしまい申し訳ありませんでした。薬剤や情報の管理は特に注意を払わなければと考えております。今後はこのようなことが無いように注意してまいります。

*家族への声掛けが酷かったというご意見について

当院は急性期病院で病状が落ち着き退院許可が出た患者様につきましては退院準備をお願いしておりますが、その際に心無い言葉がけとなってしまい大変申し訳ございませんでした。今後はこのようなことが無いように注意致します。

*2階レストラン前の自動販売機の紙コップが度々切れてい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。業者に連絡し定期的な補充等の管理を行うよう依頼しました。

*** 健診の待ち時間が長かったのでセンターに来る時間帯を分けたらどうか
というご意見について**

当センターでは、利用者の待ち時間を出来る限り短くするため、当日の健診内容に応じ、呼び出し時間を分けて対応しております。引き続き、利用者の待ち時間を出来る限り短くするよう呼び出し時間枠の検討を致します。

*** 健診が別日程になる場合同じチェックシートを記入するのは二度手間ではないかというご意見について**

健診・1日ドック受診日以降の後日胃カメラ検査において、受診日より3か月前後であれば、御提出いただいた問診票を利用させていただき運用しております。この度は運用が徹底しておらず、問診票（健康診断チェックシート）を二度記載させていただき御不便をお掛けしてしまい大変申し訳ありませんでした。今後は運用を徹底するよう注意してまいります。

*** 病室の入口に検査の予定や当日担当看護師等がわかる表示板を設置したらどうかというご意見について**

各部屋の当日担当者は病棟ナースステーション入口に掲示してありますのでそちらをご確認ください。検査の時間等は、オリエンテーションを行う際に詳細を記載した用紙に沿って説明させていただいております。患者様が部屋から出かけられる場合は、ナースステーションにお声掛け下さいますようお願い致します。

*** 理容室職員の対応に不快感を持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。理容室には今回のご意見を踏まえ、丁寧に対応するよう指導致しました。

*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。

9階病棟に感謝の言葉

☆入院して不安があったのですが看護師さんのやさしい言葉ですごく安心と楽になりました。親身に対応してくれ、困った時はすぐに対応してくれ、わからない事は優しく教えて頂き、時には厳しく対応して下さいありがとうございました。いつまでもその気持ちで居続けて下さい。

リハビリ科に感謝の言葉

☆リハビリの先生には色々教えて頂きました。ありがとうございます。今の自分はリハビリの先生のおかげです。前向きに退院できる事がうれしいです。がんばります。

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

なお御意見箱は下記の箇所に設置しております。

1階：総合受付・会計待合

3階：健康管理センター内

4階：家族控室内

6～12階：デイルーム内