

# 皆様のご意見にお答えします

2017年8月31日

## \*食事の献立についてもう少し工夫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した。栄養科では季節に応じた献立を考えておりますが、満足いただける食事が提供出来ず申し訳ございませんでした。今後献立作成時には素材の下処理法や調理方法、使用する調味料など十分検討し、患者様に美味しく食していただけるよう努力してまいります。

## \*内科診察室前の椅子が汚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。早速現場を確認しクリーニングを実施し、状態によっては生地の変更を検討致します。

## \*病院東出入口の鉢植えが通行の妨げになっ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。鉢植えについては通行の妨げにならない場所へ移動致しました。

## \*病院東出入口から病院に入る通路に手すりを設置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した。通路は店舗共有スペースのため店舗運営者と協議を致します。また、正面玄関には、ご案内や介助のためのコンシェルジュを配置しておりますので、送迎の際は正面玄関をご利用いただけますようお願い致します。

## \*採血検査がある患者には採血受付が別途必要と教え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した。窓口にて受付され診察前に採血・採尿の検査がある方は中央処置室で受付をしていただくようご案内させていただきます。

## \*病院にある自動販売機の値段が高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。当院で設置しております自動販売機は一般的に設置されている自動販売機料金と同等の金額で販売しております。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

**\*病棟看護師の対応が人によって差が大きく、また雑と感じるというご意見について**

大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回のご意見をもとにスタッフで話し合いを行い、以下の点を徹底するように致します。

- ①患者様やご家族の気持ちに沿った対応をする。
- ②処置、退室する際は患者様の身の回り、ベッド回りを必ずチェックする。
- ③お待たせする家族に処置時間の目安をお伝えし、その後面会していただくようにお声掛けをする。
- ④部屋移動の際は、患者様の生活の場が変わってしまうことに対する不安、混乱を理解し、丁寧に説明を行い理解を得るようにする。

今後はこのようなことがないようスタッフ一同意識を高めて看護に取り組んで参ります。

**\*職員の接遇に関して以下のような御意見を頂きました。**

**4階病棟・8階病棟職員に感謝の言葉**

この度4階・8階に入院致しました。それぞれの階の看護師さんが症状に適した対応をしてくださったおかげで、安心して治療に臨むことができました。どなたも明るく穏やかで温かかったです。

感謝の気持ちでいっぱいです。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