

皆様のご意見にお答えします

2016年9月30日

*総合受付職員の対応が悪いというご意見について

この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。職員には本会の理念でもある「笑顔で挨拶を行い、温かな対応をする」ことの重要性について再度指導を致しました。今後も総合受付・外来受付職員に対してマナーインストラクター等と連携し、患者様の視点で、やさしい・笑顔ある接遇が行えるよう研修等を通じて育成してまいります。

*健康管理センター待合室のテレビの音量が小さいため、見ても内容が判らないので文字放送の機能を利用したらどうかというご意見について

ご意見ありがとうございました。待合室には大勢の方がいらっしゃるため、皆様の不快にならない音量としております。ご理解下さいますようお願い申し上げます。尚、健康管理センター待合室につきましては、テレビに文字放送の設定の機能がございましたので対応致します。

*病棟看護師の電話対応があまりにもひどいというご意見について

この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。接遇については、多様な研修を実施しておりますがその研修が活かされていない現状を反省しております。また、顔の見えない電話対応においては十分な配慮を行い、気持ちの良い挨拶から行う努力をいかなる時もあるよう、再度指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

*病棟で駐車券割引の対応が不適切であったというご意見について

この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。駐車券の割引につきましては、時間内は1階受付、時間外は防災センターへ駐車券の提示をしていただく必要がございましたが、今回対応した職員の説明が不十分でありました。現在スタッフステーションの窓口に割引対応の説明文を明示しておりますが、わかりやすい案内文書に改善致しました。今回の貴重な意見を職員間で話し合い、患者様への丁寧な説明と対応に努めてまいります。

***病棟の浴室にマットを設置したらどうかというご意見について**

ご意見ありがとうございます。浴室のマット設置につきましては、感染管理の面で控えさせていただいております。ご迷惑をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

***シーツ汚染時の病棟スタッフの対応が不親切というご意見について**

この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。今後は、シーツ汚染時に早急に対応するよう再度スタッフへ周知致しました。貴重なご意見ありがとうございます。

***病衣にポケットが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。病衣につきましてはポケット内の忘れ物が多いため、当院ではポケット無しの病衣を採用しております。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

***面会時間外に面会する方がいるのは如何なものかというご意見について**

ご意見ありがとうございます。面会時間につきましては、各所に案内を出しておりますが、再度周知し対応してまいります。

***手術後の痛み止めの点滴について納得のいく説明がなかった。また、病棟職員間の情報共有が出来ていないのではというご意見について**

ご意見ありがとうございます。点滴の件につきましては、説明不足で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者様への説明ではしっかりと根拠のある看護を提供できるようカンファレンスで情報共有いたしました。看護師・看護助手共に連携をとり対応して参ります。

***食事の味噌汁が具に対して汁が少ないと感じたというご意見について。**

ご意見ありがとうございます。当院では厚生労働省が策定した食事摂取基準や同じく厚生労働省が推進する健康日本21等の基準に基づき患者様へのお食事の献立作成を行っているため、家庭で食べられるお味噌汁に比べ野菜の量が多めで、汁が少なめとなっております。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

***職員の接遇に関して以下のような御意見を頂きました。**

- # 7階病棟職員に感謝の言葉
- # 9階病棟職員に感謝の言葉
- # 10階病棟職員に感謝の言葉
- # 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