

# 皆様のご意見にお答えします

2017年2月28日

## \*病院職員(外来・病棟・健康管理センター)の態度が悪かったというご意見について

ご指摘ありがとうございます。また、不愉快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。接遇に関しては、常日頃から「患者様の視点に立って温かな対応をする」ことを心掛け、研修等でもそのような指導を行っておりますが、患者様を不快にさせる言動・行動があり、申し訳ございませんでした。職員には、本会の理念である「笑顔で挨拶を行い、温かな対応をする」ことができるよう、マナーインストラクター等とも連携し、再度指導し不適切な職員の言動・行動を改善してまいります。

## \*採血する職員の対応に不快な気分になったというご意見について

ご指摘ありがとうございます。また、不愉快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。担当職員には十分に聞き取り調査し、そのうえで注意致しました。今回の件をスタッフ全員に啓発し今後の再発防止に心掛けて参ります。

## \*被爆者に対する健康診断を遠州病院で出来るように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す。被爆者に対する健康診断においては、県との業務委託契約が必要となりますが、当院は現時点で県と業務委託契約をしていないため取り扱うことが出来ない状況です。現時点で、市内では7か所にて公費による健康診断を受けることができますので、恐れ入りますがそちらでの対応をお願い致します。

## \*1日ドックの昼食時に相席にされ不快を感じたというご意見について

ご指摘ありがとうございます。また、不愉快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。ご意見の通り1日ドックの昼食は、席数に限りがあるため時間帯により、相席をご案内させていただく場合がございます。今後は、昼食場の環境改善や利用者様への案内方法の見直し等、お一人様でも落ち着いて召し上がれることを目指し検討致します。また、食事中の食器の片づけにつ

いては、食事が終わったことを確認したうえで片づけを行うことを再度職員に周知指導致しました。不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。今回の指摘を受けスタッフ間で情報を共有し再発防止に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

**\*入院中の朝食があまりにも淋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。朝食メニューにつきましては、現在品数や副菜の量の見直しをはかり食べていただく患者様の気持ちを第一に考えご満足いただける内容に変更できるよう改善に取り組んでおります。いただいたご意見を真摯に受け止め今後の業務に携わってまいります。

**\* 6階病棟に面会に来た際、オムツ交換台が無くて困ったというご意見について**

ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。当院では、小児（15歳以下）の面会は感染管理のため原則禁止しております。そのため、病棟にオムツ交換台の設置はしておりません。小児科外来前の廊下、1階の身障者用トイレにオムツ交換台を設置しておりますので、そちらをご利用下さいますようお願い致します。

**\*職員の接遇に関して以下のような御意見を頂きました。**

# 健康管理センター職員に感謝の言葉

# 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