

皆様のご意見にお答えします

2019年9月30日

* レストランの職員にもう少し笑顔が欲しいというご意見について

お客様に気持ちよく食事をしていただけるよう努めてまいります。

* もう少し優しく接して欲しいというご意見について（透析）

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は患者さんの話を聞き一緒に考えていく指導、寄り添った看護をしてまいります。

* 病棟看護師の声掛けに不満を感じたというご意見について

看護師の言動が患者さんに辛い思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。看護職員全員が自分の態度を振り返り、患者さんの状態やニーズを理解し実践するよう努めます。貴重なご意見ありがとうございました。

* 患者の事を思って対応して欲しいというご意見について

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの思いを尊重した対応ができるよう努めます。

* ナプキン・爪楊枝セットの無いテーブルに案内され唖然としたというご意見について

* レストラン職員の対応が不満だったというご意見について

ナプキン、爪楊枝セット皿の設置をしていないテーブル席への気配りが出来ず、お客様には不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ナプキン、爪楊枝セット皿の無いテーブル席につきましては早急に設置し、お客様に気持ちよくご利用して頂ける様に改善致します。またお客様への対応につきましても改善に努めます。

* 駐車場の身障者用スペース前のコーンがいつも置いてあって困る。常に空けておいて欲しいというご意見について

駐車場には午前8時より管理会社の職員を配置しております。身障者の方に対してはカラーコーンの撤去や車いす補助対応を行っております。今回、担当職員が対応出来なかったことを受けまして、管理会社へ運用の徹底を申し入れました。

***病院内に売店を置いてほしいというご意見について**

売店については院内のスペースの関係上設置しておりません。ご希望に添えず申し訳ございませんが日用品等必要な物品の購入につきましては病院横のコンビニエンスストアをご利用くださいますようお願い致します。

***シャワー浴、リハビリ等の時間に関して患者に分かり易く伝えて欲しいというご意見について（10階病棟）**

説明が至らず申し訳ございませんでした。シャワー浴に関しては介助で入られる方が多く、曜日を予め決めて介助させて頂いております。シャワーやリハビリは、その日の患者様の状態に応じて行うため、時間は日ごとに変化することがございます。予定の時間が変更になる場合は、分かり次第患者様にご連絡致します。不安な場合はいつでも職員にお聞きください。

***昼食の中に髪の毛が入っていてとても残念だ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大変申し訳ございませんでした。今後、調理前・盛り付け時には再度衣服のチェックを行い、異物が混入しないよう対応致します。

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 大石 強

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
- 2階：情報コーナー
- 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