

皆様のご意見にお答えします

2020年2月29日

*看護師の対応が悪いというご意見について

患者さんに不快な思いをさせたことについてお詫び申し上げます。看護師長全員に自職場の看護職員の対応を改善するよう指導致しました。

*職員間の言葉使いが悪いのではというご意見について

患者さんに不快な思いをさせたことについてお詫び申し上げます。職員同士の言葉使いにおいては注意を払っておりますが、今後同じご指摘を頂かないよう指導致しました。

*婦人科検診時の医師の対応に不満というご意見について

年に一度の健診で、特に婦人科検診では緊張や不安もあるかと思えます。そういった利用者様のお気持ちに配慮出来るよう、手技等について再確認致します。

*4階家族控室にテレビが無いので不便というご意見について

4階家族控室につきましては、複数のご家族が様々な状況のもとご利用されるためテレビ設置につきましては控えさせて頂いております。何卒ご了承いただきますよう宜しくお願い致します。

*4階家族控室の畳のかすが洋服につくので何とかして欲しいというご意見について

日々清掃を行っておりますが、至らない点がございました。今一度、清掃スタッフと運用を確認し、清潔・清掃の徹底を致します。

*4階家族控室にぬりえがあると子供が退屈しないのではというご意見について

*4階家族控室に掛け布団等があると子供が寝てしまった時に助かるというご意見について

ご意見ありがとうございます。入院患者様への御案内の中には、「院内感染防止対策の観点から、小児（15歳以下）の面会は原則禁止しています」と記載しております。4F 家族控室におきましても、長時間の小児の待機は控

えていただくようお願い致します。

***一泊ドックの血糖負荷検査の時に何回も針を刺されて痛い思いをしたので改善して欲しいというご意見について**

採血は静脈の特徴と安全領域を理解した上で、針を選択して穿刺しています。糖負荷検査では検査の特性上4回の採血を行う為、穿刺時の苦痛を軽減できるように安全確認の上、細い針を選択するように配慮致します。

***2階情報コーナーの椅子が汚れているというご意見について**

日々清掃を行っておりますが、至らない点がございました。今一度、清掃スタッフと運用を確認し、清潔・清掃の徹底を致します。

***病棟責任者の対応が不愉快だったというご意見について**

患者さんに不快な思いをさせたことについてお詫び申し上げます。看護師長全員に患者様への対応を改善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。**

1 2階病棟に感謝の言葉

☆お世話になりました。担当看護師さん、リハビリの方をはじめ皆様には本当に良くして頂きました。入院当初はほとんど動かなかった左半身がかなり回復し退院のはこびとなりました。本人も喜んでおりました感謝の気持ちでいっぱいでございます。家族としましては今後の道ですが、本人が少しでもいい人生を全うできるよう励ましていく所存です。我儘も少なくなかったでしょうが、お許しくださいませ。何の御礼もできませんが、当病院の益々の御発展、皆様方の御健康を祈願致します。本当にありがとうございました。

健康管理課に感謝の言葉

☆こちらの病院は初めての利用となります。スタッフの笑顔と行き届いたサービスに安心して利用できたことを嬉しく思います。私は血液検査が悩みの種ではありますが、ベテランの看護師さんのもとスムーズに進行しほっとしました。次回人間ドックはこちらを利用させて頂きたいと思っております。

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 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：ダイルーム内