

皆様のご意見にお答えします

2019年12月31日

*非常口のドア出るところにごみがたまっ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、清掃担当の職員と運用を確認し、清掃の徹底を致します。

*病棟職員の態度が悪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ございませんでした。職員には指導を行いました。

*病室内での携帯電話の使用が多いので注意して欲しいというご意見について

携帯電話のご利用については入院のご案内でも説明しておりますが、中々守っていただけない現状です。看護師がその場に居合わせた時は声掛けするように致します。看護師がいない状況で同室者の電話が気になる場合は、病棟の職員にお声掛けいただければ対応致します。

*再来受付前で職員が話をしている邪魔だったというご意見について

ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。今後はこのようなことが無いよう注意致します。

*1階のご意見箱の場所がわかりづらかったというご意見について

1階のご意見箱は、テレビのある待合スペースに設置しております。意見箱の設置が出来る場所の確保が現在の場所しかないためわかりづらく申し訳ございませんがご理解下さいますようお願い致します。

*職員の対応が不快だったというご意見について

不快な思いをさせて大変申し訳ございませんでした。患者様や付き添う御家族に対する配慮が足りなかったと反省しております。今後はこのような事が無いよう努めます。

*乾燥機が高すぎて届かないというご意見について

乾燥機については業務用ではありますが、一般家庭と同等の仕様です。使用に際してご不便がございましたら、職員にお声掛けいただければ取出し等

のお手伝いをさせていただきます。

***職員が廊下で大声で話していて不快というご意見について**

ご指摘ありがとうございます。職員には今後このようなことが無いよう指導しました。

***入浴が週1回は少なすぎるというご意見について**

ご意見ありがとうございます。入浴に介助が必要ない患者様は毎日ご利用できますが介助が必要な方につきましては、介助するスタッフが限られるため週1回とさせていただいております。ご理解くださいますようお願い致します。

***採血検査があるため朝食抜きで来院し、採血終了後に朝食を食べるため2階の休憩スペースに行くといつも満席なのでなんとかして欲しいというご意見について**

2階にあります情報コーナーは、患者様を始め病院に来院された方に自由に使用していただくためのスペースとなっておりますが、建物の構造上これ以上広くすることが出来ません。ご希望に添えず申し訳ございませんがご理解下さいますようお願い致します。

***レストラン職員の態度が不快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ございませんでした。以前より接遇に対する指導を行っておりますが、今後は専門家による接遇指導と職場内ミーティングを行いお客様に美味しくお食事をして喜んで頂けるレストランとなるよう努めてまいります。

***面会時間の徹底をして欲しいというご意見について**

面会時間につきましては、面会者や患者様へお声掛けを行い面会時間の徹底を図ってまいります。

***病室でのテレビ・ラジオを視聴する時のイヤホン使用を徹底して欲しいというご意見について**

入院時のオリエンテーションでお話しております。ご理解頂けてない患者様にはこちらが気づいた時にお声掛け致しますが、お気づきになられた場合は職員にお声掛けください。

***面会者の徹底がされていないというご意見について**

感染管理等の面で原則として面会制限をしておりますが、ご家庭の事情でやむを得ない場合もあり徹底が難しい所です。今後も院内の面会ルールについては患者様や面会者にお声掛けしルールを守っていただくよう努めます。

***相部屋の人のいびきがうるさくて我慢できないので何とかして欲しいというご意見について**

大きいいびきの患者様には個室への移動等を提案させていただきます。同室者のいびきが気になる場合はお申し出くださいますようお願い致します。

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