

皆様のご意見にお答えします

2020年1月31日

*複数の科を受診したり、検査がある時に部署によって案内が異なるため混乱する、複数の科の受診やリハビリがある際の流れを簡略にしてほしい、とのご意見について

外来受診時に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。部署間の連携が不十分で患者様への説明が不足しており混乱させてしまいました。今後は職員間の連携を密に取り、分かり易い説明に心掛けてまいります。

*レストランの営業時間がわかりづらいというご意見について

レストランの営業時間につきましては、入口横の看板の所に表示をしておりますが、モーニング、人間ドック、ランチ営業はそれぞれ時間が異なり分かりづらかったと思います。今後はお客様に分かり易い表示場所・内容に改善致します。

*人間ドックの胃カメラ検査のご利用の方の枠を増やして欲しいというご意見について

胃カメラ検査はご希望の方にオプションとして実施しておりますが、設備面・リスク管理面から1日の実施件数が限られております。今後増枠できるよう検討して参ります。

*病室でTVを見ていた時に見廻り看護師の台車がベッドにあたり不快な思いをしたというご意見について

*部屋を移動してから担当看護師が名前を名乗らず検温等行い部屋をでていくのは気持ち良くありません。せめて「担当の〇〇です」くらい言って欲しいというご意見について

患者様の療養生活が不快とならないように、物品の扱いや会話、足音等の物音や環境に配慮するよう注意致します。また、検温や処置の前には必ず自己紹介してから実施するよう致します。

***お箸やスプーン等は患者の管理ではなく病院管理にして欲しいというご意見について**

病院では様々な患者様が入院しており、箸等使用するものが異なるため全てを病院管理とすることはできません。各自での管理とさせて頂いておりますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

***病室にパイプ椅子を借りたいと申し出た時の態度に不信感が見られたというご意見について**

不快な思いをさせてしまいもうしわけございませんでした。今後はこのような事が無いよう気をつけてまいります。

***病室のシャワー室の換気が不十分で半日以上じめじめして気持ちが悪かったというご意見について**

病棟の換気運転はシステムで7：00から21：30の間換気するようスケジュール管理がされています。今後換気量の増加または運転時間の変更等検討してまいります。

***一階の床や受付記入台の掃除が行き届いてな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。特に1階フロアは正面玄関からの風の流入の影響でほこりの塊が発生しやすくなりますので、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。

***入院中職員間の引継がしっかり出来てなくとても不安に感じたというご意見について**

声掛け・説明・引継を含む態度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。今回頂いた意見をスタッフで共有し、患者様の立場に立った看護ケアの提供に努めて参ります。

***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。**

8階病棟職員に感謝の言葉

☆短い期間でしたが、母の看護ありがとうございました。みなさんへ感謝の気持ちでいっぱいです。母の安心した寝顔も態度も今でもわすれられません。みなさんのエンジェルスマイル、ハート素敵でしたね。これからもその笑顔で頑張ってください。

6階病棟職員・栄養科に感謝の言葉

☆看護師さんみんな優しくて話しやすく相談しやすかったです。子供を名前前で呼んでくれて個人的にうれしかったです。食事もご飯、めんと選べてよかったです。

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