

皆様のご意見にお答えします

2023年11月28日

(最終回収日：10月27日)

*①食事のご飯だけ減らせるといい、②オムレツのケチャップは袋全部使わないので、少しかけてその分を他の塩味にしてほしいというご意見について

個別の対応ができず申し訳ございませんでした。食事は一人一人の必要栄養量が異なるため、患者様の栄養量に合った量を提供しております。どうしても食欲が無いなど特別に対応する場合がありますが、基本的には主食のみを減らすことは控えさせていただいております。また、パックケチャップの量を減らしたり、個人に合わせて味を濃くしたりなどの細かな対応は難しいため、様々な好みがあると思いますがご理解をお願いいたします。

*①病院食のキウイ(皮付き 1/4 カット)は、どう食べればよいか。まだ 1/2 カットの方が食べやすいのでは、②食事が冷めて油が浮いてい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申し訳ございませんでした。キウイはそのまま手で持ってお召し上がり頂けるよう 1/4 カットとしておりました。1/2 カットの場合、プラスチックスプーンでは上手く掬うことが難しいため、今後も 1/4 カットとさせていただきます。ご理解をお願いいたします。食事の油については、できあがったものは即座に温蔵庫にて保管し、冷めないよう注意して参ります。

*朝食のご飯粒が固い・2日間冷飯が配膳され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申し訳ございませんでした。貴重なご意見ありがとうございます。ご飯の炊く時間や盛り付け時間、また、栄養科から病棟へ配膳車が上げられた後の食事配膳状況を確認し、御飯が温かく配膳されるよう改善するようしていきたいと思っております。

***病棟受付の職員の接遇態度が良くないというご意見について**

受付スタッフの対応についてご意見ありがとうございます。不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該スタッフに、ご指摘頂いた対応について、自分の行動を振り返り相手の立場になって優しく誠実な対応ができるよう指導致しました。

***病室にて、寝言・カーテンの開閉音などの音が気になる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申し訳ございませんでした。消灯時間を過ぎても、声や物音が出てしまう患者様がいるようであれば、職員から声をかけさせていただくなど対応をしていくように徹底してまいります。また、必要時には、部屋移動など患者様への協力もいただけるように対応いたします。

***入院中の家族の面会に来たところ、手や口が昼食後で汚れたままであり、明らかな姿勢崩れも放置されていて悲しい思いをし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申し訳ございませんでした。今回の件につきまして、病棟スタッフ全員へ周知をするとともに、投書の内容を読んで「どう感じたか」「今後どうしていくか」、意見を出し合い、反省し今後について考えました。患者様の尊厳を大切に思う気持ちを常に意識して、患者様の援助にあたりたいと思います。

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

4階：家族控室内

2階：情報コーナー

6～12階：デイルーム内

3階：健康管理センター内