

当院に寄せられた声に対するご回答

アンケート内自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では下記のとおり取り組んでまいります。今後も、更なる利用者満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。

【 接客等に関すること 】

■ ご意見・ご要望

- (1) プライバシーのため、間仕切りカーテンは必ず閉めるようにお願いします。
- (2) 一部の看護師の香料がきついと思うときがあった。
- (3) 男性の看護師のズボンがずり落ちそうだった。
- (4) 入院中、とても冷たい態度の看護師がいて不愉快でした。治療方法の説明も医師からはまったくなく、患者の意思を伝えることができなかった。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- (1) カーテンの開閉につきましては病棟スタッフへ再度周知して参ります。
- (2) 香料での不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。お互いに注意し合い、不快な臭いがしない環境を整えていきたいと思えます。
- (3) 身だしなみについては不快感を与えることが無いよう指導を徹底します。
- (4) 医師からの病状説明がない場合はお声がけください。また、職員の態度や接客に関しては、一人一人丁寧な対応を心掛けるよう意識していきたいと思えます。不愉快な思いをされたときには遠慮せずお申し出下さい。

【 設備関係に関すること 】

■ ご意見・ご要望

- (1) トイレの便座が冷たくて使いにくかったです。
- (2) 外来がWi-Fiを使えて便利になったので 入院病棟でも使えるようになってほしい。
- (3) 院内少し寒かった。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- (1) 特別個室のトイレに関しましては、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。ユニットバスタイプに設置されており、漏電の危険性などからコンセントを設置しておらず、暖房便座の設置が現状困難となっております。厚手の便座シートなど対応を検討しておりますのでご理解とご協力をお願いします。
- (2) 入院病棟におけるWi-Fi環境につきましては、食堂付近を対象として今年度より開始しております。医療機器への干渉の影響なども考慮しながら今後範囲の拡大を検討してまいりますので、ご理解とご協力をお願いします。
- (3) 寒い思いをさせてしまい申し訳ありません。院内空調管理になっているため、病室単位のエアコン設定は難しいのが現状です。毛布を持参していただいたり、病院の掛け布団で調整いたします。

【給食に関すること】

■ ご意見・ご要望

- (1)食事がわるい。おいしくない。
- (2)毎食、スープ系のものがあると嬉しいなと思いました。
- (3)子どもの付き添いの人の食事注文できるほうが買いに行かなくても良くて助かる。食事メニューが濃い。もっと子ども向けのメニューもほしい。
- (4)病院食ですが、一見バランスに偏りがある様に思えました。特に糖質過多に感じます。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- (1)食事に関しては主治医の指示にて治療食となっていることがありますので、その都度栄養科や主治医と可能な範囲で対応していきます。
- (2)汁物は塩分の関係で、制限のない方でも1日2回になっています。当院の給食は日本人の食事摂取基準に基づき、塩分1日8g以下、減塩食は各種ガイドラインに基づき、塩分1日6g未満で計算された食事です。
- (3)お子様の付き添いの方の食事については、現状はお出しできず各自で準備していただくことになっております。ご不便をおかけします。小児食については、子ども向けのメニューや食材を取り入れ食事状況が改善されるよう工夫していきます。
- (4)掲示用の献立は特に制限のない成人食の献立となります。食種によって、エネルギーや他の栄養素の設定量は違ってきます。当院の食事は、食事摂取基準に基づいて各種献立を立て、調理しています。治療食以外の方でも担当の管理栄養士が栄養指導や栄養相談に伺いますので、必要時は看護師を通してご要望ください。

【その他に関すること】

■ ご意見・ご要望

- (1)TVを見る時にイヤホンをしなければいけないのに他の部屋から音量がもれてきたりする事がある。携帯電話を病室で使用している。
- (2)病衣にポケットをつけてほしい。シミがあつたり、生地がかなり古かつたりで袖を通したくないことが何度かあった。
- (3)何で整形外科と内科が同室でなければならないの？

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- (1)オリエンテーションで説明していますが、イヤホンを使用していない、音量が必要以上に高い、病室での携帯電話の使用時などは再度十分に説明を行います。
- (2)病衣のポケットに関しましては、以前病衣交換時の貴重品の取り忘れなどがあつたため、現在はポケットの無いものを使用することにしております。ご協力をお願いいたします。また、シミやすり切れ、ゴムが伸びているなど不都合がある際はお取り替えしますので、遠慮なくお声がけください。
- (3)地域包括ケア病棟では、治療が目的ではなくリハビリや退院調整などを行う患者様が対象になっております。そのため、様々な科の患者様が入院されています。説明が不足してしまいましたことをお詫びいたします。

【お褒めの言葉】

■ ご意見・ご要望

○いつも良くして頂いております。ありがとうございました。看護師さん方々の働きに感謝いたします。元気をいただいて帰ります。

○ご飯おいしかったですヨ！掃除のお母さんも良くやってくれて最高でした。

○退院支援では、とてもお世話になりました。その他、親身になって相談、アドバイス等を頂きありがたかったです。とても助かりました。家族も心身共に助けられました。ありがとうございました。

○覚悟は決めたものの不安を抱えながらの入院でしたが、全職種の方のわかりやすい説明と穏やかな対応が安心して手術に向かわせて下さいました。術後も苦痛を表出しやすい雰囲気に対応していただき、心強かったです。本当にありがとうございました。知人にも是非勧めたいと思います。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

あたたかいご意見をいただき、ありがとうございます。今後も信頼をお寄せいただける病院であり続けるよう、今一度気持ちを引き締め、個々の業務にあたって参ります。

※今回、掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の中で、回答が必要なものを一部抜粋したものです。