

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。

【 接遇等に関すること 】

■ ご意見・ご要望

- 言葉遣いや態度に疑問がある。看護師の言葉遣いがぞんざいに思う。タメ口にいらっとした。
- 看護師さんの仕事は大変なこと、痛感しました。マスクの中からで全部の感情は分からなかったが…中には目で分かることもあり、話づらかったこともあります。
- 看護師さんやお食事を運んで下さる方のごくわずかの方ですが、カーテンを開けっ放しにしていく方がいらっしゃいました。大したことでもないのですが気になりましたし、動けないときに自分で閉めるのが大変でした。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- 言葉遣いや態度について、以前も病棟内の問題として共有していましたが意識が薄れていたと思います。今一度、患者様やご家族への対応の仕方・関わり方を病棟全体で考え直します。
- マスクを装着しており表情が分かりづらく、不快に感じるような対応をしまい申し訳ありませんでした。気軽に声をかけていただけるようにスタッフの意識改善に努めます。
- カーテンの開閉について配慮が足りず申し訳ありませんでした。開けた場合は必ず閉めること、患者様のご希望に添って対応してまいります。

【 給食に関すること 】

■ ご意見・ご要望

- 食事がうす味すぎでした。もう少し濃い味だと良かったです。
- 子供の付き添いでしたが、食事の内容が大人向けで食べさせるのに苦労したので、何食かに一回でもパンがあれば助かると思います。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- 令和3年度6月1日より秋田県厚生連統一献立になり、食事基準も厚生連統一になりました。塩分については、各疾患ガイドラインでも減塩を推奨しており、当院では制限のない一般食でも1日8g未満で提供しています。今後も病院食を通して、減塩の必要性をお伝えしていきます。貴重なご意見ありがとうございました。
- 幼児食や学童食も統一献立となり、確かに和食のメニューが多くなりました。食欲不振などの理由で食べる量が減った場合、主食をパンやうどんに変更可能ですので、管理栄養士にご相談ください。

【設備関係に関すること】

■ ご意見・ご要望

- カートのガラガラ音が気になります。
- トイレにウォシュレットはつけないのでしょうか。
- エレベーターを午前だけでも増やせないのでしょうか。退院の人やリハビリの人達でとても混みました。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○ワゴンの騒音については、普段から騒音を出さないように各自が気を付けているのですが、夜間の多忙時や急いでいるときに不快な音をたててしまっているかもしれません。毎月全ワゴンのほこり取りや、油差しを行って管理にも十分注意していきたいと思えます。

○トイレのウォシュレットは優先順位をつけて複数年で計画的に対応中です。令和4年3月には11箇所の取付けが完了しております。

○入院患者様への一般面会の禁止が長期化しており利用者が減少しているのも事実です。エレベーター2基の停止はご不便をおかけしますが、省エネにご協力をお願いいたします。

【その他に関すること】

■ ご意見・ご要望

- コロナ禍のため、家族と会うことができず残念でした。
- 入院中、テレビやスマホを利用する際は全員イヤホンをしてほしい。スマホはマナーモードにし、会話はデイルーム等でしてほしい。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○面会に関しては、長期間ご不便をおかけしてしまい申し訳ありません。感染症流行のため患者様・ご家族を含め、全ての方を守るためにご協力いただいていることに感謝しております。面会方法についてはリモート面会の利用もできますので、声をかけていただければと思います。

○病室内でのイヤホンの使用や携帯電話のマナーモードの件については入院時のオリエンテーションに加え訪室時に気づいた際には個々で声かけを行い対応しています。今後も同様の対応を継続し皆様に不快がないよう配慮していきたいと思えます。

【お褒めの言葉】

■ ご意見・ご要望

○病院、病事食でしたが慣れてきたら食の素材を楽しめるようになりました。ナスの煮びたしが出汁もきいていておいしくいただきました。職員の皆様のお心づかいに感謝いたします。

○いつも優しく声をかけていただき、ありがとうございます。

○職員一人ひとりが患者さんに寄り添った看護をされており安心できた。看護職員の方々は忙しそうだったが、チームワークが良く、聞いていて元気をもらった。医療現場は大変なお仕事であり医療従事者の方に感謝の気持ちでいっぱいです。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○温かいご意見を頂き、ありがとうございます。今後も信頼をお寄せ頂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。