

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

- (1)夜、職員の声が大きくて気になった。
- (2)カーテンの閉め忘れが決まった職員に多かった。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- (1)昼夜問わず看護室がオープンスペースであることを意識するよう、再度スタッフへの啓発を行います。態度についても笑顔や言葉遣いなど今一度自分を省みて、より良い対応ができるようにスタッフ指導して参ります。
- (2)カーテンは退室時に忘れずに閉め、プライバシーの保護に努めていきます。

【 設備関係に関すること 】

■ ご意見・ご要望

- (1)病院の中、とても暑いと感じています。年齢や症状により、あたたかくしていなければいけない方もたくさんいらっしゃるかと思いますが、4人部屋の時は暑くてアイスノンをずっとお借りしていました。
- (2)トイレに点滴のキャスターを持って入るのは狭いと思います。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- (1)患者さんの寒暖に対する感覚が個々で違うこともあり、4人部屋だと暖房を全員に丁度良い設定ができないこともあります。困ったときにはお声がけいただければ、できるだけ対応していきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。
- (2)トイレが狭く大変なときは対応しますので、お声がけください。

【 給食に関すること 】

■ ご意見・ご要望

- (1)好き嫌いで申しわけないが、牛乳はあまり好きではないので選べたらいいと思った。
- (2)ごはんの時間ゆっくり味わいたいと思っても、何分か後には「食べましたかー」と来てしまうので、もう少しゆとりのある食事時間がほしかったです。
- (3)産後の食事のカロリー計算がおかしい。妊産婦としてのカロリー計算で食事がとれないことにとっても不満を感じた。
- (4)付き添いの人の食事を出してほしい。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- (1)食事について説明不足で申し訳ありません。乳製品は牛乳かそれ以外かを選択できますのでご相談ください。
- (2)ゆとりのある食事時間を確保するため、下膳のタイミングについては病棟内で検討していきます。
- (3)妊産婦であっても、治療食の場合は制限の多い内容になることがあります。疑問点は遠慮無くお尋ねいただければ、栄養科と情報共有し説明など対応をしていきます。
- (4)付き添いのご家族の食事に関してはこれまでも同様のご意見をいただいておりますが、対応が難しく個人での準備・購入をお願いしております。お手数をおかけいたしますが、よろしくお願いいたします。

【その他に関すること】

■ ご意見・ご要望

- (1) 病室内の携帯電話通話禁止を徹底してほしい。
- (2) 病室移動により病棟やチームが変わった際、情報が上手く伝わっていないと感じました。
- (3) 病衣にポケットが必要。
- (4) 入院前、外来での説明ではサンダル・スリッパより靴が望ましいとのことだったが、ぬぎはきの点からサンダルの方がよかったと思う。靴だと靴下が必要で、暑苦しい。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- (1) 入院オリエンテーションを徹底していきます。また、病室内で通話をしているのを見つけた際は声をかけていきます。
- (2) チームや病棟が変わる際は情報共有をしっかりと行っていきます。
- (3) 病衣のポケットにつきましては、定期の交換時に貴重品などを入れたままクリーニングに出してしまったり、退院のときにポケットに貴重品が入ったままということが重なり、なくしております。ご不便をおかけいたしますがご了承ください。
- (4) お一人お一人の年齢や病状・動き具合等によってスリッパが良い場合もあると思います。強制ではありませんが、転倒の危険性が高いという観点から、病院では靴(ズック)など脱げにくい履物を推奨しております。また、必要があればズック準備の声掛けをさせていただきます。

【お褒めの言葉】

■ ご意見・ご要望

- 先生に大変分かりやすくご説明頂き御礼申し上げます。今後とも、宜しく願い致します。看護師の皆さんも大変親切でありありがとうございました。
- 初めての入院・手術だったので不安でいっぱいでしたが先生方、スタッフの皆さんのおかげで、術前・術後の不安な気持ちに寄り添っていただき感謝です。本当にありがとうございました。
- 看護師さん、助手さん、掃除の方が、ひとつのチーム、という感じでした。すばらしいと思いました。みなさんとても気配りが出来て、部屋もきれいでいい入院でした。お世話になりました。ありがとうございます。
- 毎日のお仕事ご苦労様です。組合病院へ入ってきれいだなーと思いました。また、看護師さん達の一生懸命さ等、いろいろびっくりしました。私達も百歳まで生きられます。
- 毎回おいしい食事をいただくことができました。リハビリでは丁寧にご対応いただき感謝しております。

◆ 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。