

# ご意見箱（病院への手紙）について [令和4年6月分]

当院では、皆様からのご意見や要望、職員に伝えたいことなどを受け付けるご意見箱（病院への手紙）を院内に設置するほか、ホームページでもご意見等を受け付けています。いただいたご意見、ご要望等につきましては、院内で内容を共有し、当院を利用される方・療養生活を送る方が安心して過ごすことのできるよう活用させていただいています。

## 01 意見・感想

- 職員の対応が悪い。具合が悪く病院に行っているのに、余計に具合が悪くなってしまう。
- 態度の悪い（少し生意気な）スタッフがいる。
- スタッフ間の連絡ミスが多い。
  - この度は体調不良の中、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。職員の接遇に関しましては、定期的に研修会を開催するなど改善に努めてきたところですが、当院を利用される方の気持ちに寄り添った対応ができず大変申し訳なく思っております。今回の指摘内容については、院内で情報共有を行い、改めて職員に対する指導・教育を徹底してまいりますので、ご理解をお願いします。
- 生焼けの魚が提供されていた。
  - 生焼けの魚が提供されていたとのこと、大変申し訳ありません。入院患者の方に提供する食事についてのご意見、指摘事項につきましては、適宜、調理スタッフと情報共有を行い、改善につなげてまいります。

## 02 お礼・感謝の言葉

- 突然の手術・入院でしたが、スタッフの方の笑顔の対応が良く、安心して帰宅することができました。明るい職場の雰囲気を感じることができました。
- 妊娠、出産、産後と大変お世話になりました。出産後もやわらかい言葉で安心できる情報を惜しみなく提供してくれて心の支えになりました。
- スタッフの皆さん、とても親切です。食事、みそ汁がとてもおいしいです。
  - このようなメッセージをお寄せいただき、ありがとうございます。至らない点もありますが、これからも安心して当院を利用していただけるよう、職員一丸となって対応していきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

## 03 質問・要望

### ○ 売店に尿とりパッドを置いてほしい。

- ＞ 売店での販売品目は、これまでの実績等により委託事業所が品目を決定して仕入れを行っています。尿とりパッドの件につきましては、事務室から委託事業所に対し販売要請があった旨をお伝えしていますので、ご理解をお願いします。

### ○ 車イス患者用のトイレの数が少なくて困る。トイレのドアが重い。手すりをつけてほしい。

- ＞ トイレの増設につきましては、建物の構造上、増設が困難ですので、ご理解をお願いします。なお、トイレのドアが重く支障をきたしている点や手すりの設置については、現在の状況を確認し、対応を検討してまいります。

### ○ デイルームにお湯（ポット式など）があると良い。

- ＞ デイルームにポットを設置することについてですが、デイルームは不特定多数の方が利用することから、衛生面や安全が十分担保できないことなどから設置していません。入院中のご要望等につきましては、病棟のスタッフにお申し付けいただければ、内容に応じて対応できることもありますので、お気軽にお声掛けいただければ幸いです。

### ○ 病室のテレビ、冷蔵庫（カード式）の使用料金が高すぎる。

- ＞ 病室に設置するテレビ、冷蔵庫については、あらかじめカードを購入し使用していただく「プリペイド」方式を採用し、病室を利用する方に提供しています。

テレビはカード1枚（1,000円）で20時間、冷蔵庫は240時間使用することができますが、この利用料金については、概ね、他の病院に設置しているものと同程度の価格設定としていますので、入院中ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。