

## 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。

### ご意見・ご要望

昼の食事にも味噌汁やスープなど汁物があると良い。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

当院の食事は「院内食事基準」により、病気や患者さんごとに必要な食事が提供されています。食事に制限がない場合でも提供する食事の1日の塩分量は8g未満としております。毎食スープ類などを付けるのは難しいと思いますが、今後も多くの患者さんに喜んでいただける食事提供をしたいと考えております。貴重なご意見ありがとうございました。

### ご意見・ご要望

夜うるさいので、トイレの防音をしっかりしてほしい。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

病院の特殊性で、トイレ内での急変対策等を考えると完全な防音は困難ではありますが、患者さんが穏やかに療養できる環境を提供できますよう努力して参ります。

### ご意見・ご要望

入院時にマル福の申請をしていたが、会計を支払った後、市役所で払い戻してもらってほしいと言われた。市役所からの払い戻しは戻ってくるまで期間が長いし、振込手数料も差し引かれていた。マル福申請して受給者証が来るまで会計を待っていても良いと思います。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

ご不便おかけし申し訳ございません。

毎月患者さんの診療内容や保険情報等が含まれた、ひと月分の診療報酬明細書を患者さんごとに作成しており、決められた期日までに審査機関へ提出することとなっております。健康保険の変更やマル福の申請等があった場合、前述の期日までに間に合う場合は患者さんへの請求を保留させていただき、後日ご請求とさせていただいておりますが、間に合わない場合は各自治体の窓口で払い戻しのお手続きをさせていただくようお願いしております。何卒ご理解とご協力をお願いいたします。

### ご意見・ご要望

- ①入院してから4回部屋が変わりましたが、4階の看護師の方が良く教育されている様に思えた。
- ②マスクをしている看護師が大半で良く顔を覚えられない。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

入院中の部屋移動については大変申し訳なく思っております。当院は24時間体制で救急患者を受け入れる病院となっているため、どうしても予定外の緊急入院の方がおられます。そのような場合に病棟内、もしくは他病棟への移動をお願いしなければならない状況にあります。いつも早く移動を了解くださっている患者さんに感謝申し上げます。マスクの装着については、院内感染の問題もあり患者さんと接する場合には、季節を問わずマスクを装着させて頂いております。ご理解のほどよろしくお願い致します。

### ご意見・ご要望

食事についてできたらお願いです。

①薬で具合が悪い時に何度も麺食、パン食に替えてもらった事がありますが、蕎麦しか出ない気がします。一度、三日間のメニューが、1日目パン・蕎麦・蕎麦、2日目パン・蕎麦・蕎麦、3日目パン・蕎麦・うどん、という相当力技な献立があり、健康体な時ですら、これは選ばんだろうというメニューでした。今は全く代替食していませんが、具合悪くて食べれない時はやっぱりきついです。せめて、うどん、蕎麦、そうめんを回すとかしてもらえれば嬉しいです。

②加えて、選択食+代替食と重なった時、カレーを選んでいました。そうしたら、その昼の選択メニューは、カレーのみ、蕎麦、おひたし。カレーうどんは知っていたが、蕎麦は知らなかった…。普通に白飯で良かったです。人生初、カレールーのみ単独で食べました。選択食と代替食重なった場合、難しいと思いますが、カレーは蕎麦じゃなく、白飯が良いと思います。

でも基本的には毎日の食事、感謝しております！ありがとうございます！

### 当院に寄せられた声に対するご回答

貴重なご意見ありがとうございました。患者さんのご希望には出来るだけ個別に対応していますが対応出来ていなかったようです。入院中の食事については、管理栄養士が伺い対応しておりますので、お気づきの点がございましたら遠慮なくお申し出くださるようお願いいたします。

### ご意見・ご要望

食事の後の片づけの時、厨房の方達だと思いますが、台車を集める音があまりにうるさい音で気分が悪くなります。気を配ってほしいです。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんが安心して入院していただけるように心がけてまいります。

### ご意見・ご要望

私は治療食ですので味は薄いですが、工夫して食事の味付けに出汁をを利かせたり、大葉、生姜なども使ったりしてほしいと思います。以前に比べ熱い物はあたたかく、酢の物などは冷たく食べやすかったです。ありがとうございます。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

貴重なご意見ありがとうございます。より良い食事が提供できるように検討してまいります。

### ご意見・ご要望

会計の方はぶっきらぼうに感じます。処方せんのFAX担当の方を見習ってほしい。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

ご指摘いただきありがとうございます。あたたかい接遇を心掛けていたつもりですが、ぶしつけな態度を見せてしまったと猛省致します。本件を鑑みて心地よさを感じる対応に努めてまいります。

今回、私たちの接遇を見直す機会をいただいた事に感謝し御礼申し上げます。また期せずして不徳な所作があった時、この様なご鞭撻がいただければ幸いです。今後ともご指導の程よろしくお願い致します。