

患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。皆さんから寄せられたご意見などは、真摯に受け止め、一つひとつ解決したいと思います。回答まで、次のような流れで対応させていただきますので(投稿→患者相談室で毎日回収→担当部署→院長→患者相談室→回答)おおむね3週間ほど時間をいただきますが、ご了承ください。

なお、これまでいただいたご意見と回答については、当院2階の『医療情報コーナー(さくら)』にてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
12月23日	<p>意見書</p> <p>①お茶が美味しくない。又、湯飲み茶碗に茶渋のあとがくつきり付いているのは気持ち悪い。</p> <p>②食材にもう一工夫が欲しい。人参、サント豆、グリーンピース、ブロッコリーが同じ切り方で毎回出されるのはうんざりする。盛付は同じような品を2鉢に分けて盛るよりも、1鉢に入れて、カサを増やし、ボリューム感をだしたら？</p> <p>③毎回の少量だが旬のくだもの。巨峰、ネーブル、キュウイ、リンゴ、柿。大変美味しかったし、最後の味の締！</p> <p>④暖、冷は大変うれしい！以上。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、病院給食のことでご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。</p> <p>①小児から高齢までの幅広い年齢の患者様に提供するため、渋み(カテキン)や苦味(カフェイン)の少ない、比較的あっさりとした「秋番茶」を使用しております。湯呑コップは、素材や温度条件などから茶渋のあとが付きやすくなるため、一つずつ確認・点検し、適宜、漂白や入れ替え等を行っておりますので、ご理解をお願いします。</p> <p>②さまざまな食材を使用し美味しい料理をご提供したいと考えております。切り方については、今後、工夫・改善をしていきます。ご意見ありがとうございました。</p> <p>③④お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。職員一同、大変励みになります。当センターでは、患者さんに満足していただけるよう、時期限定ではあるものの、地域の野菜・果物を献立に取り入れています。今後とも、患者さんにお喜びいただけるよう、努力してまいります。</p> <p>(12月28日 回答)</p>

<p>12月23日</p>	<p>食事について出来れば改善して頂ける様お願いいたします。 ①味が薄味。②料理のメニューが3食ともよく似ている。 上記の理由で食べる事への意欲と楽しみがありません。是非、お考え頂きたいと思ひます。宜しくたのみます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 このたび提供中の食事は、ソフトN6食でした。ソフト食は、使用食品や調理方法を制約し、「飲み込みやすさ」に配慮した食種です。またN6は塩分を制限した食事となります。 しかし、さまざま制約のある中でも、美味しく召し上がっていただけるよう、調理や味付けを工夫するよう努めます。また、食欲や楽しみにつながるよう、献立に変化を付ける工夫をします。 病院給食は、治療の一環でもあります。ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。 (12月28日 回答)</p>
<p>12月24日</p>	<p>○階ヘルパー○○さん。入浴時シャンプーをして頂いたのですが、ずっと雑談で声かけや気にかけてくれる事もなく喋り、キーキー高笑いされ、うるさくケアされるのが嫌です。見えていないのかパジャマもえりが濡れたり、一人で歩けるのに無理に支えようとされたり、本当に不愉快でした。他のヘルパーさんは声かけをしてくれたり、気を使って頂いたりとても安心して入浴もできました。あと、息苦しいのにずっと前かがみ状態で喋ったり、下向きで雑談されて辛かったです。 ヘルパーさんによってはこんなにケアの差がある事にビックリでした。○○さんにはもう介助されたくありません。</p>	<p>このたびは大変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。 いただいたご意見につきまして、部署内で共有し、話し合いを行いました。スタッフ一人ひとりが患者さまやご家族の気持ちに寄り添った看護、接遇を心がけてまいります。ご意見ありがとうございます。 (12月28日 回答)</p>
<p>12月28日</p>	<p>何度も外来でお世話になっています。待ち時間が長いのは仕方ないのですが、お昼過ぎまで待つ時に飲食スペースがなくて困っています。コンビニの前の飲食スペースを開けてもらえないでしょうか？冬場、外のテーブルがある所は寒すぎます。コンビニ横の長イスも飲食禁止なので、どこで食べればいいのか分かりません。</p>	<p>このたびは待ち時間の長い中、休憩場所についてご不便をおかけし、申し訳ありません。 オミクロン株感染拡大につき、引き続き院内での飲食禁止をお願いしています。今後、感染状況を見ながら、イートインスペースの再開を検討して参りますのでご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。 (1月17日 回答)</p>