

3月25日

尚、ご意見等については、投書者のプライバシーを考慮し、内容を損なわない範囲で一部、加筆・訂正を加える場合がありますが、ご了承下さい。



みなさまの声に

みなさまの声

会計が遅すぎる。

診察後のカルテを何人分もためず会計へまわして、会計処理をして欲しい。見ていると長時間会計から名前を呼ばれないことが度々あり、皆20分以上待たされている。体調が悪くて来院している上に高齢の方も多く、会計にこんなに時間がかかるのは疑問。文章で貼り出して回答して欲しい。

病院の回答

ご迷惑をお掛けし申し訳御座いません。

診察後はカルテの記載や処方箋の記入、場合によっては診断書、情報提供書の作成等に多くの時間が取られ、即座に会計処理に移行出来ない場合があります。しかし、会計の待ち時間は、診察終了後20分以内を目標に行っております。20分を超えて呼ばれない場合は、おそれいりますが会計窓口までお申し出下さい。また、年に一度、外来患者様の待ち時間調査を行っていますが、会計待ち時間は、概ね20分を切っております。今年も待ち時間調査を実施しますので、現状の分析を行い少しでも改善できるようにしたいと考えております。

みなさまの声

食事の件

食事を作っている人達は、美味しいと思っているのでしょうか？

残すのは大変もったいないと思います。（食欲が無く残すか？まずくて残すのか？）

“病院食はまずい”

味をもう少し工夫してほしいのですが？

多分患者さんは楽しみにしている食事があまり味が悪いと食欲も失うと思います。

食べなければ元気が出ない！！もちろんです。それには患者さんに食べてもらえる様に工夫が必要だと痛感します。

病院の回答

ご意見頂きありがとうございます。

3月1日 部署内ミーティングで改善策について検討しました。

食品の水分や付加水分、加熱時間などの調理方法、保存方法、季節による食材の変化により味・硬さが変化します。調理に関しては経験者の助言や味見の段階で料理が均一な味付けになるように気を付ける事を周知しました。

また3/8～3/15まで聞き取り可能な入院患者に対し嗜好調査を実施しました。

その結果、個別対応が必要な場合対応をさせて頂きました。食べたい食品の採用は随時実施を心がけます。

今後も品質保持の為、嗜好調査を実施するとともに、患者に寄り添った食事提供を行います。