

皆様のご意見にお答えします

2018年6月30日

* コンビニに糖質を抑えた食品・カロリーを少なくした食品がないというご意見について

コンビニエンスストアにつきましては、遠州病院共同ビルのもう一人の地権者が経営しておりますので、そちらに今回の意見を報告し商品の見直しを検討して欲しい旨を伝えました。

* ご意見箱は毎日開けないのかというご意見について

ご意見箱につきましては、週1回開錠し中身の確認を行い、回収した意見を各部署へフィードバックさせていただいておりますのでご理解いただきますようお願い致します。

* 外来受付・会計の対応が悪かったというご意見について

この度は職員の接遇により不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。ご指摘いただきました内容を真摯に受け止め、患者様の視点に立った温かな対応が出来るよう、研修等を通じて職員の指導・育成を行ってまいります。

* 診断書を土日でも受け取れるようにして欲しいというご意見について

書類につきましては、患者様の大切な個人情報となりますので、各外来受付で管理が出来る時間内での受け取りをお願いしております。第一・三土曜日の午前中（8：30～12：00）でのお渡しは可能となりますので、ご理解の程よろしくお願い致します。

* 駐車場の料金が安いというご意見について

駐車場の経営は、当院ともう一人の地権者との共同で行っております。中心街の限られた敷地に駐車場を確保するためには経費のかかる立体駐車場を建てるほかありませんでした。そのため、皆様より駐車料金のご負担を頂き維持管理しております。駐車料金につきましては、周辺の時間貸し駐車場（市営・民営）の料金設定を参考に設定しております。ご迷惑おかけしますが何卒ご理解下さいますようお願い致します。

* 駐車場に多数の鳩がいるので何とかして欲しいというご意見について

現場を確認し、鳩が駐車場に寄り付かない対策を業者と検討しております。今しばらくご迷惑お掛けしますが、ご理解下さいますようお願い致します。

* 健康診断の受付までに時間がかかったというご意見について

当日は人間ドックの受診者が多く、受付までに時間を要し申し訳ございませんでした。受付は朝早くから開始し、出来る限り待ち時間が発生しないよう努めておりますが、効率的な運用について再度検討致します。

* 健康診断の検査の際指示の声が小さくて聞き取りづらかったというご意見について

検査に関わる職員に分かり易く、はっきりと指示を出すよう指導致しました。

* 病室にある付添用の椅子の座面が硬く滑るというご意見について

病室内の椅子につきましては、順次クッションのある椅子への切替をおこなっております。

* 4階の家族控室にTVを設置して欲しいというご意見について

4階家族待機室は、複数のご家族の皆様にご利用いただいております。仮眠等に使用する場合があるため、テレビにつきましては音量等の問題を考え、設置を控えております。御理解のほどお願い申し上げます。

* カーテンの幅に余裕が無くベッドが見えてしまうというご意見について

当院の専用に設計されたカーテンを使用しておりますが、メンテナンス中等の理由で一時的に代替品を使用することがあります。今一度、カーテンの設置について確認を行ってまいります。

* 病棟シャワー室の入口に予定表を設置して欲しいというご意見について

シャワー室使用の予約表は、個人情報保護の点もあるためナースステーションに予約ファイルを設置しご利用いただいております。ご理解の程お願い致します。

* 病棟スタッフの態度が悪く不愉快な思いをしたというご意見について

この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。職員それぞれが患者様の立場に立ち、患者様やご家族の気持ちに添った丁寧な対応に努めてまいります。

***病室内の面会者の声が大きく困ったというご意見について**

患者様のお気持ちに配慮出来なかったことに対して申し訳ございませんでした。面会者が騒がしい場合には、病棟職員から同室患者様にご配慮いただく様声掛けを致します。

***病棟ダイルム天井の通気口の回りが汚かったというご意見について**

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。清掃職員と現場を確認し、清潔・清掃の徹底を致します。

***静かに行動して欲しいというご意見について（話声・移動等）**

患者様への対応の際には適度な大きさの声で行うよう職員へ周知致します。また、忙しい時でも焦らず落ち着いて行動するよう指導致します。

***病室出入口のドアを常に閉めておいて欲しいというご意見について**

原則病室出入口ドアは閉めておりますが、患者様の中には開けていて欲しい方や、管理上開放にしている場合がございます。ドアの開閉につきましては患者様のご希望を確認し対応させていただきます。

***血圧等の測定時に必ず結果を教えて欲しいというご意見について**

血圧等の測定結果は患者様にお伝えするよう職員に指導致します。

***シーツ交換終了の声掛けが無く一時間待たされたというご意見について**

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員には退室を依頼した場合等、声掛けを忘れないよう指導致します。

***病棟の体重計の使用 방법이明記されていないというご意見について**

現在設置してある体重計につきましては、必ず医療者が付き添う形で使用する運用となっております。その旨の記載を行うように致します。

***車椅子体重計の位置が悪いというご意見について**

現場を確認し、患者様の御迷惑にならないよう位置を変更致しました。

*職員の接遇等に関して以下のような御意見を頂きました。

健康管理課に感謝の言葉

☆何度も健診を受診していますが、どんどん対応が良くなっていると思います。

外来・手術室・6階病棟に感謝の言葉

☆思いもよらない病気になり、最初の通院時から不安だらけで精神的にも不安定になりましたが、外来・病棟・手術室の皆様が私の気持ちに寄り添い声をかけてくださいました。主治医の先生は私が納得する対応をしてくださり、心から信頼して治療を受けることが出来、不安を解消してくださいました。先生がおっしゃった御縁の言葉は、皆様の言動を通じて貴重な経験をする御縁に恵まれたと考えられるようになりました。主治医の先生、関係して下さった皆様には、感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。

8階病棟に感謝の言葉

☆先生のユーモラスと笑顔で分かりやすく話してくださり、とても励ましと勇気をいただきました。ありがとうございます。さらに看護師さんお一人お一人の名前を覚えられなくて申し訳ないですが、本当に優しく笑顔の絶えない看護で励ましを受けました。感謝の毎日でした。心からお礼申し上げます。そしてもう一つリハビリの方に元気をいただきありがとうございます。家に戻り毎日の運動に励みをいただき、今後の生活を一生懸命楽しみたいと思います。本当にありがとうございました。

上記のご意見は、対象が明記されているものについては、投書を本人に渡し注意いたしました。また、頂きましたご意見は病院全体に写しを配布しています。職員教育は、継続して行っておりますが、ご意見を重く受け止め、更にきめ細やかな指導を心がけます。

病院長 水上 泰延