

皆様のご意見にお答えします

2019年7月31日

***身障者用駐車場にコーンが置いてあるが1人で来院した場合コーンが動かさないのので何とかして欲しいというご意見について**

身体障害者駐車スペースには8:00から12:00までの間、介助者を配置して対応しております。駐車する際係員にお声がけ頂ければ対応致します。

***会計終了後に駐車券の割引処理に時間がかかるので何とかして欲しいというご意見について**

駐車券専用窓口は人員や運用の都合上設置が出来ません。お手数ですが、受付及び会計窓口にて駐車券の提示をお願い致します。尚、入庫から1時間以内に出庫する場合は割引後と同じ300円の負担となりますので割引処理の必要はございません。

***起床時間や外来のホールにクラシックや鳥のさえずり等の音楽(BGM)を流せば癒し効果になるのではというご意見について**

現在、当院に設置してあります放送設備は全館放送となり、部署毎の調整ができません。BGMが不要とされる部門もございますので、今後部署毎の放送調整ができるようになれば検討させていただきます。

***病室内での患者に対する配慮が足りないのでは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。職員には回診時病室内での個人情報管理や、同室患者への配慮について指導致しました。

***駐車場出入口の誘導員が隠れていて役にたっていないというご意見について**

駐車場スタッフの対応において至らない点があり申し訳ございませんでした。今後はこのようなことが無いよう指導致しました。

***駐車台数が少なすぎるというご意見について**

当院は浜松市の中心に位置する病院であることから限られたスペースに出来るだけ多く利用できるよう駐車スペースを確保しております。ご理解下

さいますようお願い申し上げます。

*** 11階シャワールームの清掃が行き届いてないというご意見について**

日々清掃を行っておりますが、至らない点がございました。今一度、清掃スタッフと運用を確認し、清潔清掃の徹底を致します。

*** Wi-Fiの設置をしてほしいというご意見について**

ご意見ありがとうございます。Wi-Fiにつきましては医療機器や院内ネットワークの影響を考慮し現時点では対応しておりません。ご不便をおかけ致しますがご理解下さいますようお願い致します。

*** 透析センター入口の体重計の画面が壊れていて表示が見えないというご意見について**

ご指摘ありがとうございます。体重計表示部分の液晶不良を確認し、該当器機には修理予定の貼紙をさせていただきました。早急に対応させていただきます。血液浄化センターには他にも体重計がございますのでそちらをご利用下さいますようお願い致します。

*** ふれあいの続きは無いのですかというご意見について**

遠州病院情報誌「ふれあい」につきましては原稿編集等の事情により、しばらくの間発刊を見合わせていました。現在、8月からの再発刊に向けて準備中です。今後も定期的に発刊し、医療情報を提供してまいりますので今しばらくお待ち下さい。

*** 職員間のコミュニケーションが出来ていないため不快な思いをし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。今回の件をスタッフ皆で共有し、注意を払って参りたいと思います。

*** 人間ドックの際に腹部エコー検査時に使用するゼリー状の液体をふき取る時はティッシュではなく温かいタオルを使用して欲しいというご意見について**

現在、エコー検査終了後に身体をふき取る際にはペーパータオルを使用しておりますが、今後はおしぼり等、利用者様の要望にお応え出来るよう検討してまいります。

*** レストランのメニューの売り切れが早すぎるというご意見について**

ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。商品は日々の売り上げ数を元に用意しておりますが、予想以上の早さで完売してしまうことがございます。今後は売り切れが出ないように追加準備等の対策を検討して参ります。

*** 病院の出入口に殺虫器をつけたらどうかというご意見について**

院内に入り込んだ害虫等は清掃スタッフの方で随時対応しております。電撃殺虫器については施設設備担当者と導入の有無を検討してまいります。

*** 駐車場の水はけが悪い（2Fのカーブのあたりが特に悪く低速走行でも滑る）というご意見について**

駐車場の排水溝は定期的に点検し詰まりを除去しております。また駐車場内に出来た水たまりは器具を使用し除去しております。駐車場につきましては、共同地権者との共同所有となっておりますので共同地権者と今後の対応について検討させていただきます。

*** ご意見箱の所に筆記用具がないというご意見について（2階）**

ご指摘いただき早速筆記用具の補充を致しました。

*** 1階にも水飲み場が欲しいというご意見について**

1階フロアにおいてはスペースの問題で自動販売機や水飲み場等の設置場所が取れません。ご理解頂き、お手数ですが2階レストラン前の自動販売機に無料で水を提供しておりますのでそちらをご利用下さい。

*** 健診の受付待ち時間が長すぎるというご意見について**

当センターでは、8：30・9：00・9：30・10：00の30分間隔で受付をご案内しております。9：00の受付の場合9：00からとなります。当日の受付状況や、希望オプションの内容によって、お待ちいただく時間が長くなる場合がございます。受付時間の記載方法について再検討し、改善してまいります。

*** 部屋の清掃後カーテンが全開で自分のスペースだけが丸見えでとても恥ずかしい思いをし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ありませんでした。病室清掃時には室内カーテンの開閉はしない運用となっておりますので、清掃スタッフに再度運

用の徹底を指導してまいります。

***病棟職員の対応に不満を感じたというご意見について**

ご意見ありがとうございました。スタッフ一人一人が常に患者さんの立場にたって行動するよう努めます。

***病衣にポケットが欲しいというご意見について**

当院では使用後の病衣はクリーニングに出しており不特定多数の方が繰り返し使用しております。ポケットの中身の出し忘れにより、貴重品等患者様の持ち物が紛失してしまうのを防ぐためにポケットが無い病衣を使用し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。

***職員の言動に不快な思いを感じ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ありませんでした。ご指摘を真摯に受け止め今後は患者さんに寄り添った医療が出来るよう取り組んでまいります。

*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。

1 0 階病棟・整形外科医師に感謝の言葉

☆この度は入院させて頂き本当にありがとうございます。入院させて頂きましたおかげで、腰の痛みも大分良くなりました。主治医の先生ならびに看護師のみなさまの対応も良くとても気持ちが良かったです。本当に感謝申し上げます。こんな素敵な病院に入院出来て本当に良かったです。ありがとうございました。

☆思いもかけない交通事故による救急搬送でした。しかも手と足の骨折、先生の説明を聞きいったいどうなるのだろうと不安で始まった入院生活、片手では袋も開けられず日常の何気なく出来ていることが実はとてもすごいことなんだと気づかされました。髪をまとめていただいたり、トイレに連れて行ってくれたり毎日毎日看護師さんスタッフの皆さんに手助けして頂きました。2か月あまりの入院生活本当にお世話になりました。ありがとうございました。

病院に感謝の言葉

☆不安な時、やさしく細かく言葉がけをして下さり心が和みました。有難うございました。「きっと良くなるよ」を信じて長い時間を待ってられました。

1 1 階病棟に感謝の言葉

☆短い期間でしたがありがとうございました。人生初めての入院でしたが何一つ不自由することなく入院生活を送る事が出来ました。看護師さんは激務と聞いたことがありましたが「ここまで大変なのか」と見ていて感じました。耳が遠い患者や手取り足取り手助けしないといけない患者、ましてや入浴までサポートしなければいけない患者など、それを対応する看護師さんが神に見えました。もし自分なら腹の中で「コノヤロー」って思います。それなのに看護師さんは、みんな誰に対してもやさしく接している姿に感動しました。これを「当たり前」と捉えるか「ありがたい」と捉えるかは患者それぞれだと思いますが、誰にでも出来る仕事ではなくとても誇りに思える職業だと思います。自分が見えている部分

はほんの一部だと思いますが今回の入院生活の事や看護師さんとはどうだったのか、帰ったら子供にお話してあげようと思います。本当にお世話になりました。ありがとうございました。

7階病棟に感謝の言葉

☆おかげで無事退院することができました。泌尿器科医師はじめ7階病棟の全てのスタッフの皆様ありがとうございました。皆様の親切な対応、心の励みになりました。お仕事大変でしょうが皆様のご活躍で遠州病院がより良き病院へと発展していくことを願っています。

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 大石 強

意見箱は下記の箇所に設置しております。

1階：総合受付・会計待合

2階：情報コーナー

3階：健康管理センター内

4階：家族控室内 6階～12階：デイルーム内