

皆様のご意見にお答えします

2019年8月31日

*野菜の育て方の本を待合（1階）に置いて欲しいというご意見について

1階整形外科待合横に園芸の雑誌を設置しております。

*緊急性が無いのに家族に電話が来るので迷惑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。病院から患者家族様宛へのご連絡は緊急性が有る場合とさせて頂いております。ご理解下さいますようお願い致します。

*4階の家族待合室に葬儀会社の一覧表が置いてあるのは不謹慎ではないか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。一覧表は撤去致しました。

*職員の対応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。

*入院中の家族に対する駐車料金案内を掲示して欲しい。ナースステーションで押してもらった印は何か意味があるのかというご意見について

駐車料金については、病棟のナースセンターもしくはデイルームに掲示しておりますのでそちらをご確認ください。ナースセンターでの押印は、1階の受付や時間外受付での駐車料金割引の該当であることを明示するためのものです。ご理解下さいますようお願い致します。

*4階自動販売機の取り出し口内側が汚れてい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。早速業者に連絡を取り清掃および定期的な管理を依頼致しました。

*病棟職員の対応が怖かったというご意見について

恐怖で不安な思いをさせて大変申し訳ございませんでした。夜間に限らず24時間を通し、看護部の理念である「優しい手と優しい言葉」を心掛けてまいります。

*体力がなく家に帰らなければならない外来患者をスムーズに受診できるようにして欲しいというご意見について

待ち時間が長く、ご不便をおかけしまして申し訳ございませんでした。外来診療がスムーズになるよう各部署と検討させていただきます。

*予約の電話受付時間が短い、電話が繋がらなくて困るというご意見について

予約の変更については各科での対応となっており、時間帯によってお電話が繋がりにくい場合がございます。繋がりにくい場合はお手数ですが、時間をおいてお掛け直し頂きますようお願い致します。今後予約変更時間の拡大等について検討していきたいと考えております。

*1階にあるレストランの営業時間表示が修正されていないというご意見について

現場を確認し修正致しました。ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。

*時間外受診の際に駐車場の割引があるのか、あるなら案内や表示はどうなっているのかというご意見について

時間外受診の際に当院横にある駐車場に駐車した場合は1時間を超過した分を割引致します。駐車券を時間外受付横の防災センターに提示下さい。案内につきましては時間外受付に表示をさせていただいております。

*子供によりそう医療が出来ていないというご意見について

配慮が足りず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。改めて子供さんひとりひとりに対して、少しでも不安が軽減できるようペースを考えながら看護をまいります。また、ご家族の方の思いや不安についても丁寧に対応してまいります。

*携帯やPCで動画等を視聴する際はイヤホンの使用をするよう注意して欲しいというご意見について（6階）

テレビやラジオ、携帯、PCから発せられる音に対して、周囲の方への配慮が足りず不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。今後はより一層環境面について配慮をまいります。

*浴室に扇風機を設置して欲しいというご意見について（7階）

安全性やスペースの問題を考慮し現時点では設置していません。今後設置の有無を含め関係部署と検討してまいります。

***マッサージのお店があるとありがたいというご意見について（7階）**

院内にマッサージ等の店舗を導入する予定はございません。ご理解下さいますようお願い致します。

***入院生活が飽きないようにレクリエーション等のイベントを開催してほしいというご意見について（7階）**

コンサート等を不定期で開催しています。開催の都度病棟デイルームにてご案内をしておりますのでご参加下さい。

***デイルームにある本を定期的に入替して欲しいというご意見について(7階)**

ご意見ありがとうございます。雑誌等は定期的に入替を行っております。

***デイルームにある新聞を増やして欲しいというご意見について（7階）**

病院では農業新聞を各病棟に配布しております。一般紙につきましてはお手数ですがコンビニエンスストアにてお買い求めくださいますようお願い致します。

***駐車場4階の係員の対応が不快だった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、大変失礼致しました。スタッフの接遇につきまして教育を徹底して参ります。

***待ち時間に子供が遊べる所があると嬉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。現状では遊ぶスペースの確保は難しいですが、絵本等お子さんが楽しめるような環境について検討して参ります。

***病室から退室する際テーブルやカーテンを元の位置に戻して欲しかったというご意見について（6階）**

退室時にテーブルやカーテン等をそのままにてしまい申し訳ございませんでした。今後配慮していきます。

***入院中同室の子供の大声や発言が苦痛だったというご意見について(6階)**

入院中に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。体調が悪く入院していることによるストレスや処置等もあり普段とは違うお子さん

の姿に戸惑われると思います。辛いことやお気づきのことがございましたら遠慮なくスタッフにお声掛けください。

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。

病院職員に感謝の言葉

☆みなさん対応が大変良く出来ています。ありがとうございます。

健康管理課に感謝の言葉

☆今日はレディースDayだったのでとても検査が受けやすくとてもよかったです。毎年こちらで受診していますが、今後も是非レディースDayを希望します。また、こちらのマンモグラフィーは痛くないのでとても助かります。ありがとうございました。

ICU病棟に感謝の言葉

☆救急にて手術→入院と大変でしたが、ICUの方々が皆さん親切にしてください、嘔吐や下痢にもいつでも気持ちよく対応していただきました。看護師さんも大変なのに皆様スキルが高く丁寧な対応でした。

6階病棟に感謝の言葉

☆この度は大変お世話になりました。今回初めて遠州病院に入院をさせて頂きとても快適に過ごさせて頂きました。先生や看護師の方の対応もとても丁寧で治療の面に置きましても、入院当初は原因が分からない事もあり、あらゆる視点からの治療方針を考えて頂きとても心打たれました。本来であればもう1日入院し様子を見て頂ければ良かったのですがこちらの都合で無理を言って退院を早めてもらい申し訳ありません。院内設備、部屋に関してはとても綺麗で驚きました。短い間でしたが大変お世話になりました。ありがとうございました。

☆子供に対して優しく明るく接して頂きありがとうございました。

7階病棟に感謝の言葉

☆母が誤嚥性肺炎で緊急入院させて頂きましたが、おかげで無事退院することができました。高齢にもかかわらず手厚い医療・看護をして頂き感謝しています。ありがとうございました。医師・看護師・リハビリ・助

手さん達、とても素晴らしい方達でした。看護師さんには私が助けて頂きました。母の状態が安定しない中、話を聞いてくださり不安な気持ちに寄り添って頂きました。優しい言葉、落ち着いた対応で安心を得ることができました。こちらの病院で母は命を助けて頂き、寝たきりにもならないで今後も生活をする事ができるようです。母と楽しく過ごしていきたいと思っています。本当にありがとうございました。病院・スタッフの皆様のご多幸をお祈り致します。

1 1階病棟に感謝の言葉

☆先日より外科病棟に入院・手術を行い今に至っております。患者担当で無くても優しく声を掛け、心のケアも出来、苦しい胸の内も優しく聞いて貰い腕も良く文句が付けられない、現在も心のケア・身体のケアを同時に行って頂き、外科医師には感謝の言葉しか浮かびません。本当にありがとうございました。お世話になりました。他の方からも同じ意見を伺いました。

病院に感謝の言葉

☆丁寧に接してくれるところが良かった。

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 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
- 6～12階：デイルーム内