

# 皆様のご意見にお答えします

2022年2月28日

\*入院案内に記載してある携帯電話の利用について・テレビ等の利用について守られていない患者がいるので入院時にきちんと注意して頂きたい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。今一度、入院の説明時に携帯電話・テレビ等の利用についてきちんと説明するよう職員へ指導しました。また、不適切な利用をしている患者さんを見かけた際は職員がお声をかけさせていただきます。

\*2階情報コーナーの消毒液がいつ来ても補充されていないというご意見について

申し訳ございませんでした。確認し消毒液を補充しました。今後はこのようなことが無いよう定期的に確認・補充を行います。

\*病棟の使用済ペーパータオルのごみ箱はふたを押すタイプなのでふたに接触するのはよくないと思うのでふたの無いタイプにしたかどうかというご意見について

ご意見ありがとうございます。プッシュ式ごみ箱については蓋を外し触れないよう工夫してまいります。

\*病室の他の患者が消灯以降もゲーム・電話等をしているので注意してほしいというご意見について

ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。大部屋で電話やテレビの音に対して配慮、消灯時間を患者様には守るように声をかけるようスタッフに指導しました。また、入院時に患者様にはイヤホンなどを使用するよう説明をしていくことを再度病棟スタッフ全員へ周知しました。

\*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。

## 病院に感謝の言葉

☆遠州病院の皆様には大変お世話になり非常に感謝しております。この度も患者の皆様へのコロナ対応のためご尽力ありがとうございます。ホームページを含め病院の誠意ある内容の掲載頭が下がります。改めてこの病院で良かったと思うばかりです。今まで多くの病院にかかってきました。この病院に来て医師、看護師、事務の方の優しさに驚くことばかりでした。でも、それもこのように真摯で心ある対応の病院だからなのです。患者として病院は病気を治してもらおうと共に心の支えでもあります。外来の日まで頑張ろう、具合が多少悪くてもあと少しで外来日だから頑張れと思って過ごしております。病院が止まることが正直とても恐いです。私たち患者も外で感染してこないよう気を付けます。どうぞ先生方はじめスタッフの方々もこのコロナ禍を乗り切ってください。心より感謝・応援をしていきます。

☆怖くてわがまま言って困らせてしまいましたでしたがやさしく接してくれてうれしかったです。怖がりで臆病な人間なのでまた迷惑をかけると思いますがよろしくお願いします。

☆今年もお世話になります。オミクロン株が大変な中、私も気を付けています。直接ではなく、玄関で車いすを一つ一つ丁寧に拭いて下さっている姿を見て遠州病院の患者への温かさを感じました。医師、看護師、検査技師さんはもちろんですが他の所でも支えて下さる方々に感謝です。玄関担当の皆さん、夜はお風呂で体を温めてお体を大事になさってください。帰るときのお大事に・お気をつけての声掛けに免疫力がアップしている気がします。まだまだストレスの多い日々ですが、皆様のご健康をお祈りしています。

## 7階病棟・栄養科に感謝の言葉

☆昨年11月、年末年始及び今回の2月の入院で3回、7階病棟で入院させていただきました。今回も私の仕事の都合を担当医の先生に伝えたところ、私の都合を尊重して治療をしていただけ感謝しています。患者それぞれには持っている事情や背景が異なっており、このようなご対応も患者に寄り添う医療かと感じました。ありがとうございました。不規則な勤務体系の中で様々な患者さんに対して明るく笑顔で接していただける医師、看護師の方には毎回頭が下がる思いです。ありがとうございました。また、担当してくださった看護師の方々は、親切・丁寧に接してくださったとともに何気ない声掛けをしてくださいました。病院という閉鎖され人と接することが少ない中で気持ちが少し明るくなりました。加えて担当看護師さんはパソコン等を確認することなく私の入院時、現在の検査値を把握されており患者を心から理解し接して下さっていると感じました。最後に3回入院しましたが、食事は美味しくいただきました。とても満足でした。また、魚のメニューで、骨が一度も入っていたことはなく、丁寧に作っていただいていると感じております。万が一ではありますが、また入院するようなことがあれば遠州病院に入院させてください。感謝

## 10階病棟に感謝の言葉

☆皆さんのスマイル対応に癒され、とてもお世話になりました。今回、入院中にどんな仕事をしているか見させてもらいましたが、とても大変な作業の中すばらしい対応をしてくださいました。看護助手さんの動けない患者の身の回りの世話。こちらから頼む前に行ってくれ、さらにベッドで移動中、不安にしていると「大丈夫ですか」のお気遣い。看護師さんは毎日担当が変わるにもかかわらず、前日の出来事がすべて引き継がれ把握しており、ナースコールの連続で駆け回っているが、何か尋ねるとスマイル対応してくれた。主治医先生は看護師が伝えてくれた私の質問に対し毎回直接返答をくれた。しっかりと「ハウレンソウ」の取れた職場だと思いました。短期間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 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：ダイルーム内