皆様のご意見にお答えします

2023 年 9 月 26 日（回収：8 月 25 日）

＊以下、病棟のスタッフに対してのご意見

①物を投げて置く態度に怒りを感じた。患者家族に寄り添った言い方、態度で接してほしい

②人数制限のため面会の交代は１階で入れ替わると言われたが、説明がポスターには記載が無かった

受付職員の態度でとても不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。面会制限についての説明や表示も不十分で混乱させてしまい重ねがさねお詫びいたします。当該職員には個別に、今後は優しく丁寧な態度で患者様や家族と接するよう指導いたしました。面会についての案内も改訂いたしました。

＊以下、健診センターへのご意見

①職員はテキパキしていたが、早口で喋るので聞き取れない方がいた

受診者の立場に立ち、言葉のスピードや、声の大きさに気をつけるようスタッフに周知徹底いたしました。

②腹囲を測るのは個室が良い

現在は場所の都合上、カーテンで仕切りをした中で測定させて頂いております。ご希望があれば、問診時など個室での対応もさせて頂きたいと思います。

③部屋が古く、狭いと思われる

部屋の広さにつきましては対応が難しいのですが、補修が必要な箇所につきましては、必要に応じて対応していきます。

④健診で来院した際には、駐車料金を無料にしてほしい

現在、健診でお越しの方には一律 300 円ご負担いただいております。現時点で無料にすることは困難ですので、ご了承ください。

＊職員から渡された薬をジュースと一緒に子供に飲ませたところ、とても苦かったようで以降薬を怖がるようになったというご意見について

この度は子供さんにつらい思いをさせ、親御さんへは後悔をさせる結果の対応となり大変申し訳ありませんでした。今後このようなことが起こらないよう、スタッフが十分に薬のことを理解し、子供さんへの内服のさせ方について事前に親御さんと相談をしてから投薬をお願いするよう徹底します。貴重なご意見をありがとうございました。

＊事務職員の接遇態度に不快感を覚えた、というご意見について

このたびは、職員の接遇についてご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。診察券や領収書のお渡しの際、投げつけるように感じられたことにつきましては、該当及び周囲職員に情報を共有し、患者様に寄り添った落ち着きある行動をとるよう指導をいたしました。

＊入院費で、誤って選定療養費を請求されているとのご指摘について

このたびは事務処理に不備があり、ご迷惑をおかけいたしまして誠に申し訳ございませんでした。再び同じ事案が発生せぬよう担当部署には指導を行い、診療内容のチェック強化を行う次第です。

＊トイレットペーパーが肌に張り付いて使いづらいというご意見について

大変ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありません。通常使用しているトイレットペーパーがメーカー欠品したため、急遽、代替品で対応しております。通常物品が納品次第切り替えてまいりますのでご了承ください。

＊自動販売機の支払いを iD や QR コードでできると良いのでは、というご意見について

貴重なご意見ありがとうございます。メーカーと協議をし、可能であれば更新を検討してまいります。

職員の接遇等に関して感謝のお言葉を頂きました。

病院にねぎらいと感謝の言葉

酷暑が続いております。規制が緩くなり少しずつ病院が忙しくなっていると聞きます。スタッフの皆様も院内でも熱中症、脱水にご自愛ください。夏休みを取られる皆様もケガなど無いように願っております。私も病院を忙しくさせないよう気をつけます。ご家庭のあるスタッフの皆様の夏休み、疲れが出ませんように。感謝をこめて。

内科の医師に感謝の言葉

遠州病院にて CT、血液検査、内視鏡検査を受けました。担当してくれた先生は患者の声をよく聞き、素早くキーボードを扱い、検査の画像を見ながら、しかも寄り添ってくださり、頭が下がりっぱなしでした。これからますますの活躍を期待しております。質問にも快く答えてくださり、感謝の気持ちでいっぱいです。

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

６～１２階：デイルーム内