皆様のご意見にお答えします（4・5月）

2023年6月27日

＊外来受付職員の声が不快だっ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。

就業時間内は私語を慎むように、また就業時間外でも院内で大きな声での私語は慎むように周知徹底していきます。

＊検査の費用・会計の有無に関しての説明が個人クリニックと遠州病院で相違があったというご意見について

意見箱の投書内容を確認しますと、開業医からの撮影依頼（CT）を病診連携室が受託した内容かと思われます。

CT・MRI の撮影依頼に対する費用につきまして、開業医への周知は行っておりますが、予約時に再度説明することを心がけます。

＊病棟の看護師の態度が不快だったというご意見について

入院中の看護師の対応についてのご意見ありがとうございます。挨拶をしなかったり患者の声も無視しているとの事、嫌な気持ちにさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

ご指摘頂いた看護師と、対応についての振り返りを行い、今後は患者様に寄り添った対応を心がけるよう猛省しております。また病棟全体でも共有し、患者様の立場になって思いやりのある関わりをするよう話合いました。

＊透析患者様用の食事がワンパターンだというご意見について

透析食につきまして、ワンパターンな食事内容になっていました事、申し訳ございませんでした。5月下旬より食事全体を見直し、改善を行っており、透析食も改善をしております。行事食カードにつきましても、多くの患者様におつけできるよう改善していきます。

貴重なご意見をありがとうございました。

＊病棟のサーキュレーターが汚れていたというご意見について

ご指摘ありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。定期的な清掃がされていなかったため、看護補助者へ定期的な清掃を依頼し療養環境を整えていきます。

＊外来の電話予約の時間が短くて不便だというご意見について

ご意見ありがとうございます。予約・変更の電話受付について、常時受付をすることは外来等の運営に支障をきたす恐れがあるため難しい現状です。

＊入院患者様のイヤホン使用のマナーに関するご意見について（２件）

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、入院時のオリエンテーションで患者様にスマホやテレビ使用時のイヤホン使用の徹底をお願いしていきます。その上で、守られていない患者様がいるようであれば、声をかけて守って頂くようにしていきます。

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。

6 階病棟に感謝の言葉

☆4 月に出産しましたが、付き添いの看護師の方に親切に対応していただきました。また小さなことですが、出産後に冷めた食事を温めなおしてもらい、患者のことをよく考えてくださっていると思いました。ありがとうございました。

7 階病棟に感謝の言葉

☆10 日間ほど入院でお世話になり、人生初めての手術で不安や緊張を抱える中、看護師や先生のフォローのおかげで無事に退院できそうです。特に優しい先生、色々な話に付き合ってくれた看護師の方には感謝の気持ちでいっぱいです。

リハビリテーションに感謝の言葉

☆脳梗塞になり、言語のリハビリを始めました。リハビリが進むと、うまく喋れなくても怖いという気持ちはありませんでした。

　長くおつきあいしてくれた先生、看護師、ヘルパーのみなさんをはじめ、リハビリに携わってくれた方々、本当にありがとうございました。私に生きる希望を与えてくださいました。

病院に激励の言葉

☆看護師、ブロック受付の方々へ

　気苦労が多いかと思いますが、ストレスをためずにご自愛ください。医師との話は緊張することが多いので看護師さん達がとても支えになります。ありがとうございます。ブロック受付の方々にも感謝しています。

　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

６～１２階：デイルーム内