

# 皆様のご意見にお答えします

2023年12月26日

(回収：11月24日)

## \*受付の女性が不満そうな顔での応対であったので、笑顔で接してほしいというご意見について

このたびは、職員の接遇において不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。遠州病院の行動指針でもある笑顔で温かな対応を全ての職員がとれるよう日々の指導・定期的な接遇研修にて改善していく次第です。

## 職員の接遇等に関して以下のようなお言葉を頂きました。

### 6階病棟のスタッフに感謝の言葉

この度、入院中は大変お世話になりました。今回は婦人科系の手術を受けましたが、術前の心理的なこともご配慮くださったので心に余裕をもって手術を迎えることができました。シャワーを浴びたい、水を飲みたいなど、少しわがままかなと思うことも詳細に伝達してくださる看護師の方々。こまめに容態を確認してくださる先生。本当に感謝の気持ちで一杯です。配膳スタッフの方もとても感じが良かったので気持ちよく入院ができました。

また、8年前の手術の際は麻酔後に喉や体に痛みを感じて辛かったのですが、今回は麻酔の後が本当に楽で医学の進歩を感じました。麻酔科の方にお礼を伝える機会がないので筆をとりました。(乱文で失礼します。)

皆様お忙しいとは存じますが、体調にお気をつけてお過ごしください。

## 10 階病棟のスタッフへ感謝の言葉

今回で6回目の入院となります。毎回ですが先生をはじめ看護師、病棟スタッフ、リハビリの皆さん大変お世話になりました。快適な入院生活を送ることが出来ました。術後傷口の痛みで眠ることが出来ない時には心配して優しい言葉を掛けて頂き、心身ともに安らぐことが出来ました。困難な状況でも仕事をこなしていて、看護師さんたちは立派だと思いました。

これから寒い季節になるのでカゼなど引かないようにお体大切になさってください。お仕事も頑張ってください。

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。

遠州病院 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

4 階：家族控室内

2 階：情報コーナー

6～12 階：デイルーム内

3 階：健康管理センター内