

ご意見箱（病院への手紙）について [令和5年2月分]

当院では、皆様からのご意見やご要望、職員に伝えたいことなどを受け付けるご意見箱（病院への手紙）を院内に設置するほか、ホームページでもご意見を受け付けています。いただいた内容につきましては、院内で情報共有し、当院を利用される方・療養生活を送る方が安心して過ごすことのできるよう活用させていただいています。

01 意見・感想

- 病室で携帯電話を掛けたり、携帯電話の音を出している人がいる。
 - ＞ 携帯電話については、現在でも、マナーモード設定や所定の場所での通話をお願いし、入院時の案内や院内放送等でも周知しておりますが、改めて携帯電話の利用ルールについて周知徹底を図るよう対応してまいります。
- 食堂で対面で面会している人がいる。コロナに感染したらどう責任を取ってくれるのか。
 - ＞ 食堂では新型コロナウイルス感染症発生時より、感染対策としてパーティションの設置や座席間のスペースの確保、少人数での飲食の励行などを行っています。
大声での会話や大人数での長時間の会食等、感染拡大が懸念されるような事案については、個別に対応させていただきますので、ご理解をお願いします。
- 動けないので、病棟のスタッフに助けを求めたが、ムツとした顔をされ悲しかった。お願いする側も恐縮しながらお願いしています。
 - ＞ 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。
入院に際し不安が多い中、職員の言動により多大なご迷惑をおかけしてしまったこと、心よりお詫び申し上げます。
職員の対応・接遇については、定期的に研修会を開催するほか、適宜指導を行うなど改善に努めておりますが、いただいたご指摘を踏まえ、改めて職員に対する指導・教育を徹底してまいりますので、ご理解をお願いします。
- 出張医師の言動が無責任で意味不明で不安になった。
 - ＞ この度は不安な思いで受診されている中、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。今回、不安に思われた具体的な内容をお知らせいただければ、適宜指導をしてまいりますので、もしそのような事項がありましたら、内容をお知らせいただければ幸いです。
- 提供された食事のうち、小松菜が堅かった。また、芋に芯があって食べられなかった。
 - ＞ 食事に関するご意見、ご指摘をいただきありがとうございます。
今回いただいたご意見については、適宜、管理栄養士、調理スタッフとも情報共有を図りながら改善につなげてまいりますので、ご理解をお願いします。

02 お礼・感謝の言葉

- 産婦人科の先生が親身になってくれて嬉しかったです。
 - 食事がおいしいです。作ってくれている方の努力がわかります。これからも頑張ってください。
 - 毎日リハビリをしていただいて、リハビリの大切さを改めて感じています。感謝しています。
 - 手術してくれた先生、毎日お世話してくれる看護師さんやスタッフの方々、大変なお仕事かと思えます。感謝しています。
 - 各スタッフ、医師の皆様、心遣いに感謝しています。明るく一生懸命なところに本当に感謝しています。
 - スタッフの方々の患者さんに対する対応も手際が良く、皆さん生き生きとし活躍されていて感心しました。
 - コロナの中、母が入院しており、会わせてもらったことをとても感謝しています。
 - 手術室に行く途中、不安でいっぱいの時、優しい笑顔や言葉をかけていただき、心が癒されました。また、看護師さんに親切にいただき感謝申し上げます。笑顔の素敵な看護師が多くいました。
 - 町立病院に対して全面的に信用しています。これからもお世話になると思いますが、その時はよろしくお願いします。
- > このようなメッセージをお寄せいただき、ありがとうございます。至らない点もありますが、これからも安心して当院を利用していただけるよう、職員一丸となって対応していきたいと思っておりますので、よろしくお願いします。

03 質問・要望

- 両替機が欲しい。
 - 両替機については、休日・夜間の不具合などにおけるメンテナンス対応が難しいことなどから、当院では設置しておりません。
窓口での両替についても対応しておりませんので、大変申し訳ありませんが、あらかじめご用意いただくなどしていただきますようお願いいたします。
- 郵便物を出そうと思ったが、ポストが外にあり、車いすでは行けなかった。病院内にポストが欲しい。売店に切手も売っていなかった。
 - 郵便ポストについては正面玄関前に1基設置しておりますが、ご自身で投函できない場合や切手が必要となる場合については、お近くのスタッフにその旨をお伝えいただければ対応しますので、お気軽にお声かけください。
- トイレを洋式化してほしい。
 - トイレの洋式化については、施設改修を伴うものであり、洋式化による拡張スペースの確保などが難しい状況です。
本件については、今後の検討課題とさせていただきますので、ご理解をお願いいたします。
- 病室の個室の洗面台はお湯が出ないので、出るようにしてほしい。
 - 現在、個室にはお湯の配管が通っておらず、配管を通すには大規模な施設改修が伴うことから、対応が難しい状況です。
共用の洗面台からはお湯が出ますので、大変お手数ですがそちらをご利用くださいますようお願いいたします。