



ご意見箱（病院への手紙）について [令和5年8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

- 入院患者との面会規制について、①HPに最新のをトップに掲載する、②町の広報紙で最新のを常に掲載する、③入院患者にしっかりと説明する、など周知すべきだと思う。
 - 新型コロナウイルス感染症の取扱いが5類感染症に移行したことに伴い、8月7日から、一部面会制限を緩和してきましたが、周知方法や面会手続の関係からご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。
ご指摘を受け、面会方法については、ホームページにバナーを設け、常に最新の内容が表示されるように変更しました。今後も、できるだけわかりやすい情報をお伝えできるよう対応してまいりますので、ご理解をお願いします。
- 今日の先生は言葉遣いがきつく、私の話を聞いてくれなかった。
訴えたことが伝わらず悲しかった。
- 外来の看護師の対応が悪く不快な思いをした。改めて職員の指導・教育を徹底してほしい。
- 職員の連携プレーがいまいちできていないように感じた。
- 受付窓口での対応が悪く、とても不愉快で帰っている。
 - この度は、職員の接遇や職員間の連携においてご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。
本件については、職員間で情報共有し、再度このようなことのないよう院内で注意喚起を図っております。
当院を利用される皆様の気持ちに寄り添った対応ができるよう、引き続き研修等を行ってまいります。
- テレビをイヤホンで聞くのが嫌だった。
 - 入院中のテレビの視聴につきましては、他の入院患者の迷惑にならないよう、原則としてイヤホンを使用しての利用をお願いしています。
個室の場合の利用など、個別・具体の事案につきましては、病棟のスタッフにお気軽にお問い合わせください。

○ 入院時の説明や聞き取りなど、待合室で待っている人に丸聞こえで嫌な気分になった。

> この度は、外来受診の際に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。個人情報やプライベートな情報を含む内容を話す際の対応について、今一度、院内で検討し、改めてまいりたいと思いますので、ご理解をお願いします。

02 お礼・感謝の言葉

- 声が出なかったのですが、温かく最小限のジェスチャーやサインで対応してくれたことが嬉しく、ありがたかったです。
- 丁寧に対応していただき助かりました。入院などほぼしたことがなかったので、親切にいただき、ありがとうございました。
- 看護師の言葉遣いが良かった。優しく最高でした。
- 1泊の入院でしたが、快適な日を過ごせました。医師、看護師の方々が親切でした。
- 先生をはじめ、皆さんとても優しくしてくださり、ありがとうございました。
- 食事がおいしかったです。
- 看護師さんは声掛けが良く、感謝しています。

> 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。
これからも安心して当院で治療を受けていただけるよう、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、よろしく申し上げます。

03 質問・要望

○ 洗面台のところ、車イスが入りにくく洗顔等がすごく不便で大変である。

> 当院の施設に関するご要望をいただき、ありがとうございます。
今回いただいた内容につきましては、大規模な施設改修を伴うものであり、早急な対応が難しい状況です。
大変申し訳ありませんが、上記内容についてご理解くださいますようお願いいたします。