



ご意見箱（病院への手紙）について [令和5年10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

- 食事は少し冷めたおかずがあり、残念に思った（大人数なので仕方ないかなとも思っています）。
- ナースステーションで預けられるもの・預けられないものなどのルールを明確にすべき。スタッフによって対応がまちまちだった。
- 朝に飲む薬を「渡しそびれたので、夕食後に飲むように」と言われた。しっかりと申し送りをお願いしたい。
- 車いす用のトイレに「ふたを閉めてから水を流して」と書いているが、自動で水が流れる機能がすぐに作動し、いつも待ってくれない。
- ごはんがおいしくない。
- 急ぎで連絡しなければならなかったが、電話でマニュアル通りの冷たい対応をされた。

> この度は、職員の対応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。

また、トイレの水洗機能についてですが、動作までの時間が一定程度超過すると自動で作動する仕組みとなっています。機器の故障等が生じているわけではありませんので、ご理解をいただければ幸いです。

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。

02 お礼・感謝の言葉

- 色々と親切にしてくださいました。声をかけていただき、話しやすい方だったので、安心して入院できました。
 - 看護師さん達は親身になって対応してくれました。その心遣いに感謝です。
 - 病棟の看護師さんのお仕事が完璧でした。あと一言の説明・笑顔があればもっと良かったと思います。
 - 心のこもった看護に感心しました。これからも地域に根差した医療が幅広く浸透することを願います。
 - 外来受診から入院・退院までの3か月間、不安な気持ちの中、みなさん良くしていただきありがとうございました。
 - 初めて入院をしたのですが、看護師さんの患者さんへのコミュニケーション能力が高く感心しました。入院中は時間がたくさんあるので、マッサージやボディメンテナンスの場所があったらよいのではと思いました。
 - 皆さん親切で良いと思います。
 - キャッシュレスの自販機が入り、とても助かりました。
 - いつも皆様の優しい言葉等に励まされながら治療が受けられました。ありがとうございました。
- > 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。
また、院内サービスの充実に関する提案をいただき、ありがとうございます。
入院中の生活が充実したものになるよう、いただいた意見をもとに院内で検討してみたいと思っております。

03 質問・要望

- 市立釧路病院では透析室のテレビが無料だった。中標津病院の透析室のテレビも無料にしてほしい。
 - 透析室のテレビについては、テレビの設置にかかる契約上、当院においては有償での設置としております。
大変申し訳ありませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。

- テレビカードが1,000円札でしか使えず、困っている方がいた。
 - テレビカードの購入に関しご不便を感じている方を見かけたとのこと、ご報告いただきまして、誠にありがとうございます。
テレビカードについては、1,000円札のみで購入できる機器が設置されており、5,000円札や10,000円札での購入ができません。両替機については、休日・夜間の対応やメンテナンスの煩雑性から、現在まで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きますようお願いいたします。

- トイレにカーテンをつけ、車いすも可能なスペースができて助かったが、カーテンを閉めた時に隙間ができてしまっていた。
 - カーテンを閉めた際に隙間ができてしまっていたとのこと、大変ご迷惑をおかけしました。
いただいた内容をもとに現地を確認し、カーテンにマジックテープをつけ、隙間ができないように対応しました。
今後もいただいた内容をもとに、適宜、改善できる部分について対応してまいりますので、忌憚のないご意見をお寄せいただければ幸いです。

- コークオン機能のある自販機でジュースを買いたい但電波が届かなかった。
 - 携帯電話等の電波状況に関してご指摘をいただき、誠にありがとうございます。
当院は建物の構造上、電波が通りにくく、院内での電波状況が非常に悪くなっています。
必要に応じ、各通信事業所などに調査・改善対応を依頼しておりますが、いただいた意見をもとに、通信状況の改善に向け、対応を検討してまいりたいと思います。