

令和4年度ご意見の集計について

島田市立総合医療センター

ご意見箱・問い合わせフォームにいただいたご意見について集計しています。

1. 集計結果について

①内容別

内容	ご意見	感謝	両方	合計
職員接遇	26	15	1	42
病院施設・設備	24	0	0	24
その他(複合的)	7	0	3	10
備品関係	7	1	1	9
待ち時間	7	0	0	7
診療等体制	7	0	0	7
診療・検査関係	5	1	0	6
手続き	5	0	0	5
ルール・マナー	5	0	0	5
案内表示	3	0	0	3
合計	96	17	5	118

②部署別

部署	ご意見	感謝	両方
医師	7	1	0
看護部	40	12	4
診療技術部	3	2	0
薬剤部	0	0	0
事務部	46	2	1

2. 改善例について

【ご意見】

お世話になります。体重計が靴のまま測ることができる。感謝です。前回、午前中、循環器内科を受診した時、最後にちょっと待っていて会計の金額をだしていただき会計の所で待たずに支払いができました。感謝です。外来受付Fと健診センターの入口の体重計と血圧計がありますが荷物を置くところが欲しいです。以上、よろしくお願いします。

【改善内容】

いただいたご意見を反映し、荷物置き用のかごを設置しました。

【ご意見】

妻の付き添いで来院しレストランでかつ丼を食事したところ塩分が多く高血圧の者は…。調理師の方は自分が作られたものを口にすることがあるんですか？一度塩分測定を実施されたのではと思います。

【改善内容】

いただいたご意見を反映し、メニューごとの塩分表示をしたポップを設置しました。

【ご意見】

正面玄関への案内(表示がなくて迷いました。)玄関が前と反対向でわかりにくかったです。う回路ばかりの案内が多くて受付まで行くのに迷い自転車をどこへ置けばいいのか大変困りました。もう少し丁寧な案内が欲しいです。

【改善内容】

いただいたご意見を反映し、案内看板を設置しました。

【意見】

提供口の位置高すぎるとは思わないのでしょうか？身長の高い方や力の弱い方では受付時にひっくり返したりしそうです。楽しくおしゃべりしながら働くのもいいですが、レンゲやペーパーが補充されていません。昔の方が良かった。

【改善内容】

いただいたご意見を反映し、提供口の台を外し、備品整理をして受取りやすいよう改善しました。

【意見】

職員皆さんの対応には大変満足しています。これからもお体に気を付けて頑張ってくださいと思います。トイレのことですが使っていないのにフダが使用中でいちいちノックして確認しないといけない状態が多々見られますので何とかならないものかと考えてみたのですが簡単には室内灯の退室後の消灯時間を短くすること、たとえフダが使用中でも消灯していることで判断できます。これだったらお金もかからずできると思いますがいかがでしょうか。

【改善内容】

いただいたご意見を反映し、トイレの消灯時間の設定を 15 分から3分に変更しました。

3. 感謝のお言葉(一部抜粋)

高齢の義父の訴えにその都度笑顔とユーモアのセンスで対応してくださり感謝いたします。家に早く帰りたいという訴えにも配慮していただき、ありがとうございました。退院後頑張れるのも入院中に義父と関わってくださった方々のおかげだと思います。私にもあたたかな気遣いの言葉をかけてくださりとてもうれしかったです。私の好きな格言に親切な言葉はその人を喜ばせるという言葉があります。言葉には本当に力がありますね。病気の方のお世話という大変な仕事の中、手厚いサポートをしてくださり、心からの感謝を伝えさせていただきます。

手術のため4日間入院しました。この間、先生、看護師さんをはじめ多くの方にお世話になりました。本当にありがとうございました。特に気がついたことは、このセンターに勤めている方すべてが笑顔で気持ちよく接していただいたことです。

入院中、先生はじめスタッフの皆様には大変お世話になり感謝でいっぱいです。ていねいにわかりやすく優しく親切に接していただきありがとうございます。院内もすばらしくわかりやすくラウンジの景色もすてきでした。