

令和 3 年度ご意見について

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
職員待遇	35	20	2	57
病院施設・設備	44	0	0	44
備品関係	19	0	0	19
その他(複合的)	9	0	5	14
案内表示	11	0	0	11
診療等体制	8	0	0	8
待ち時間	6	0	0	6
診療・検査関係	5	0	0	5
ルール・マナー	5	0	0	5
手続き	1	0	0	1
合計	143	20	7	170

②部署別

内容	ご意見	感謝	両方
医師	5	1	0
看護部	41	16	6
診療技術部	2	0	1
薬剤部	5	0	0
事務部	90	3	0

2. 改善例について

【ご意見】

モーニング、ランチ時間の表示が小さくわかりづらい。高齢者や障害者には利用しづらいと思います。もう少し大きくしてほしい。

【改善内容】

いただいたご意見を反映し、時間表示を大きな文字に変更しました。

【ご意見】

開院してから今日で3回目です。新玄関に入って広いことはよいと思いますが、今、何時かなと思い時計を探したが、見当たらない。どこかにあるのかもしれませんが、入ってすぐの判りやすい場所に設置していただけませんか。

【改善内容】

いただいたご意見を反映し、時計を設置しました。

【ご意見①】

通路から見て何がどこにあるのかわかりづらい。案内図の設置をお願いします。

【ご意見②】

旧病院入口から新病院に行くまでの案内板について、私は何回か来院しているのでよいが、初めての人がわかるような案内板を大きめに欲しいと思う。

【ご意見③】

表示(文字)が小さくてわからない。特にトイレ。いつも職員を探して案内してもらっています。

【ご意見④】

表示 No が目立たないので文字とは別の字体や色で案内してくださる方がわかりやすいと思います。

【改善内容】

いただいたご意見を反映し、トイレや各種受付場所の案内、文字の大きさの修正など、約 30 箇所に案内表示の追加工事を 11 月 26 日に行いました。

3. 感謝のお言葉(一部抜粋)

この度の入院でやさしく穏やかな先生。いつもやさしく見守ってくださった看護師さん。今度の入院で私は人の暖身にふれることができました。勉強になりました。本当にありがとうございました。助けていただいた(体)大事にしていきたいと思います。心より感謝です。

慣れない入院で退院の方法、タイミングがわからず色々、ご心配、御迷惑をお掛けしました。沢山の方々に関わってお世話して頂き助かりました。この紙面でお礼も変ですが皆さんに伝えられなかったので感謝の気持ちを書かせていただきます。仕事のできはもちろんですが、やはり、「やさしい対応」「心ある声掛け」に毎日、毎日救われていました。本当にありがとうございました。家で本人と頑張っ
て生活してみます。

旧棟から新棟への移動の中であっても、大変、親切に明るく丁寧に接して頂き、感謝申し上げます。お仕事とは言うものの、その本質である「気持ち、想い」があつての毎日のご対応の事と察します。先輩、後輩での仕事のやりとり、教育、指導、の中に「伝える、導く」というやさしく、正しく実行され、若手が活躍できる職場環境づくりも勉強になりました。今回の治療を通して皆様の時代の変化への対応、患者の状態やその場面に合致した対応は医療と管理の基本の中に接客の域とも感じられる丁寧なものでありました。健康な身体と心を意識された思いやり、配慮あるご対応ありがとうございました。私も人生1回なので健康な身体と心を保ち、楽しみを持って過ごします。島田市民であってよかったなと思えた2週間でした。ありがとうございました。

今年になり視力がおち、車の運転もできなくなり、癌の再発と告知され気持ちが落ち込んでいたところへ、転倒し、入院、手術となり、「これで自分は終わりだ」とやや投げやりな状態になっていました。そんな中、リハビリや日常生活の自立に向けたかかわりの中、本人の話を根気よく聞いてくださり、(同じようなことを何度も話したと思うのですが…)本人の意向を聞き入れ、励ましてくださって、本当に感謝しています。リハビリ病棟での生活の中で今まで以上に明るくリハビリや今後の生活に前向きになることができ、退院の日を迎えることができました。ありがとうございました。