

## ご意見をいただきました〈平成 29 年 11 月分〉

院内に設置しております「意見箱」に、4月にいただきましたご意見、ご要望等でございます。貴重なご意見、ご提案等誠にありがとうございます。

### ご意見 1

忙しいのは、わかっていますが、対応が悪すぎです。

「すみませんが、、、」と声をかけても知らんぷりだったり、面倒くさそうな表情での対応であったりします。

その人によるものと思いますが、1人や2人の悪い対応でその病院の評価につながるものと思って、各個人が注意するべきだと思います。

身体の調子が悪く受診したのに、心まで嫌な気持ちになりました。

### 回 答

このたびは、土岐市立総合病院をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

ご意見ありがとうございました。

お身体の具合が悪いところで職員の心無い対応によって一層ご気分が優れなかったことと思います。誠に申し訳ありませんでした。

今後、このようなことを繰り返さない様、患者様本位の対応に心掛けてまいりますのでよろしくお願いいたします。

### ご意見 2

なぜ、診察時間が9時からですか？

受付が8時30分からなら8時45分から診察にしてもいいと思うのですが。

### 回 答

このたびは、土岐市立総合病院をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

また、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

外来診療の総合受付8時25分、各診療科の窓口の受付開始時間を8時30分として、患者様にスムーズに診察を受けていただくため

の準備時間として30分をいただきましたうえで診療の開始時間を9時とさせていただいています。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

### **ご意見 3**

この病院には、ドクターカーはないんですね。

近隣の総合病院では配備されていますよ？

あと、赤字状態は大丈夫なんですか？

#### **回 答**

このたびは、土岐市立総合病院をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

当院にはドクターカーを配備してございません。近隣では中津川市民病院で導入されています。

当院の経営状況についてご心配いただきまして誠にありがとうございます。おかげさまをもちまして昨年度は単年度黒字決算とすることができました。

引き続き、全職員が一丸となって健全経営をめざしてまいります。

### **ご意見 4**

看護師さん達も頑張っているのは大変わかりませんが、ナースセンターにおいて人数が不足なのか呼び出しコールをしてもあまり感じ良い対応がないと感じる時が時々ありますので。

テレビ、談話室、昼食等のルールがあまりにも雑然としていて何となくわびしく感じます。

経営本来の姿が、それぞれの病院では異なりますが、土岐には、ここしかありません。通院している限り気持ちよくお世話になりたいと思います。無理を申し上げて申し訳ありません。

#### **回 答**

このたびは、土岐市立総合病院をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

看護スタッフの不適切な対応で、患者さまにご不快な思いをさせまして誠に申し訳ありませんでした。市民の皆さまのご期待に沿える

よう適切な看護に努めてまいります。

雑然とした雰囲気にならないよう、談話室の整頓に心がけてまいります。貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

## ご意見 5

今回の入院では、頸動脈狭窄症に対するステント留置術をしていただきました。

この歳（63）まで入院手術の経験が無く初めてのことなので年甲斐も無く大変不安に感じていましたが、術前の説明、術中の声かけ、術後のケア、いずれの段階においても分かりやすく明瞭な対応をしていただいたおかげで、不安無く、安心して手術を受けることが出来ました。

入院中の感想としましては、スタッフ同士の会話にチームワークの良さを感じましたし、患者との接触においてもポジティブな姿勢

（例えば、点滴では「いい血管ですね」とか、術後の検査では「キレイに出来てる」とか）患者を安心させてくれます。

高齢者の増大、人手不足など医療を取り巻く環境は厳しくなる一方ですが、皆さんの頑張りが財政問題も含めて解決の道となることでしょう。初めて入院（今回お世話になって）で土岐市立総合病院のいいところを知ることが出来ました。ありがとうございました。

1ヶ月後残ったもう一方の頸動脈にも手術が予定されていますので、その時よろしく願います。

## 回 答

このたびは、土岐市立総合病院をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

過分なるご評価をいただきまして誠にありがとうございます。

これからも当院をご利用される方々に信頼されるように努めてまいりますので、よろしく願いいたします。

## ご意見 6

〇〇科に受診しています。

〇〇科の診察室に入ると化粧のにおいというか香水のにおいがきつ

くて、診察室に入るとにおいがきつくて長くいると気分が悪くなります。場所をわきまえてほしいです。

## 回 答

このたびは、土岐市立総合病院をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

患者様に不快な思いを与えてしまいまして申し訳ありませんでした。

## ご意見 7

主人の付き添いに去年1月～3月お世話になりましたが、今回自分が食中毒で思いもかけず入院し大変お世話になりました。

夫は3階で村山先生にお世話になり、私は4階で堀井先生にお世話になりましたが、本当に親身の手当で早く回復しました。トイレもゴミ捨て場も本当にきれいで良かったです。着の身着のままの入院で困りはてましたが、6/1からレンタルが有り、バンザーイ!!でした。皆喜んでます。

同室の老人2人が夜間にトイレする度、ふたの開け閉めがうるさく、イライラしました。何とか便器改善できませんか。

スタッフの皆様の笑顔、声かけはとても嬉しかったです!!

## 回 答

このたびは、土岐市立総合病院をご利用いただきまして誠にありがとうございます。これからも当院をご利用される方々に安心して療養に専念していただけるように努めてまいります。

ポータブルトイレの消音対策として上蓋にテープを貼ることもできますが、清潔性や耐久性からさらに検討が必要かと考えます。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

## ご意見 8

支払いは、クレジットカード払いも出来るようにして下さい。

## 回 答

このたびは、土岐市立総合病院をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

また、貴重なご意見をいただきまして誠にありがとうございます。  
大変お待たせして申し訳ありませんでしたが、12月18日（月）  
からクレジットカードによる支払いができるようになりました。  
ご利用可能なカードブランドがございますので、会計窓口でご確認  
いただきますようよろしくお願いいたします。