

# 10月分

《外来について》

近くでいつ呼ばれても良いように待ち構えていたのに、番号は使わずいきなりフルネームで呼ばれました。前回もそうだったので、それが嫌で他のところ探しましたが、科が中々無くきました。プライバシーへの配慮をお願いします。

## 回答

この度は、職員の対応により不快な思いにさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。当院では原則番号でお呼びしておりますが、お返事が無かった場合お名前でご確認させて頂いております。その際の説明が不十分であったことと思います。今後は、ご指摘いただいた内容を部署内で情報共有し、全職員の接遇改善に努め、患者様一人ひとりの気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。

診て下さったドクターの名前が紙上で判らないのは少し不安です。

## 回答

この度は不安なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。医師名の記載につきましては、予約のある患者様には予約表及び受診日当日の基本伝票に記載されております。但し初めて受診される場合は、基本伝票には医師名が記載されません。各診療室の前に担当医師を明記しておりますが、ご不明な場合は、お尋ねして頂ければ幸いです。



# 10月分

血圧測定コーナーのところに杖を固定できるよう工夫をお願いします。杖が安定しないので、もたもたして後に待って下さっている方に気を使います。2本分の杖が固定できるようをお願いします。

## 回答

この度は貴重なご意見を頂戴いたしまして、誠にありがとうございます。杖をご利用の患者様が、院内で安心して快適にお過ごしいただける環境を提供することは、当院の重要な努めであると認識しております。いただきましたご意見を基に、早急に杖置き場を設置したいと思います。

整形外科の受付の女性の対応が怖いです。にこりともせず、威圧的で話す気になりません。受け付けはサービス業務も含まれるので、患者に寄り添えるような親切な対応を望みます。

## 回答

この度は、職員の対応により不快な思いをおかけし、心よりお詫び申し上げます。患者様は体調不良や不安な気持ちを抱えて受診されておられる中で、職員の笑顔や温かい対応がなかったというご指摘は、当院の接遇における重要な課題であると深く受け止めております。今回いただきました貴重なご意見は、職員間で情報共有し、全職員が患者様の気持ちに寄り添った、明るく丁寧な対応を心がけるよう、接遇改善の徹底に取り組んでまいります。



# 10月分

## ＜入院について＞

- ・ 血圧計など、物品が古い。故障が多い。
- ・ 夜勤人数が少ないので、ナースコールしてから時間がかかる。
- ・ 看護師が配茶したり、助手さんでもできる事をしていて、その分、看護師しかできない事が遅くなって待つことになる（配茶や体位変換など）。

## 回答

この度は、貴重なご意見を頂き、誠に恐れ入ります。機材は定期的に点検し安全性を確認しておりますが、更に日常的な点検・メンテナンスの体制を強化し、故障の未然防止や定期的な機器更新を進めてまいります。夜勤の看護体制につきましては、当該部署への夜勤の看護補助者の配置を行いました。今後より一層患者様に寄り添った看護の提供へ努めてまいります。

各フロアエレベータ前にご意見箱を設置する前に、面会用紙を設置してください。案内が少なく、分かりにくく荷物を持ってわざわざ 1 階へ行くのはたいへん不便です。

## 回答

この度はご不便をおかけし、大変申し訳ありません。当病院は急性期病院であるため、入院患者様の中には、重症な方もおられます。したがって、そのような患者様への感染リスクを減らすために、西館も東館も 1 階で面会用紙を記載していただいております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解、ご協力の程よろしくお願いいたします。



# 10月分

＜＜その他＞＞

大きな声で笑うし、自分の前の人は小さな声でやかましいと言っていました。

## 回答

この度は不快な思いにさせてしまい、大変申し訳ありません。職員の接遇につきましては、指導・教育し、患者様やご家族様に寄り添った医療、看護の提供に努めてまいります。

患者家族へ電話する際名乗った後に「ほにゃらさんの番号でしょうか」の一言を挟んではどうでしょうか。受け手側でも間違い電話だとすぐ気づけます。留守番電話に「お伝えしたいことがあるから折り返し電話を…」というメッセージが入っており、折り返し電話をしました。「間違い電話かもしれない。電話した本人が離席しているので間違いだったとしてもどちらにしても折り返し電話させる」と言われ電話を切りました。その後折り返し電話はきませんでした。家族全員に急病で運び込まれたりしていないか連絡をとりました。仕事中ずっと気が気でなく集中できませんでした。

## 回答

この度は、病院からの電話でご心配をおかけし、またその後の対応ができておらず大変申し訳ありません。心よりお詫び申し上げます。また、ご迷惑をおかけしたにも関わらず、貴重なご意見を賜り誠に恐れ入ります。当該職員には指導いたしました。同様のことが今後発生しないよう、職員全員に事例を共有し、電話番号の登録・確認の徹底など、情報管理体制を強化し、再発防止に努めてまいります。



# 10月分

## お褒めの言葉

土部先生へ これからもよろしく願いいたします。先生のご親切とお働きを期待しています。全ての看護師の皆様とお若いリハビリの先生、清掃の皆様へ 多くの方々に心より感謝を申し上げます。皆様のご親切を生涯忘れず、また頑張ります。

## お褒めの言葉

患者のペースや希望に合わせた看護をしていただいたおかげで、痛みも減り、不安な気持ちも少なく入院生活を過ごせました。また、リハビリの担当の方々にも、退院に向けてリハビリメニューを工夫したり、時間を調整したりと、決められた時間以上に、親身になって対応してもらえて、とても良かった。長い入院でしたが、この病院にお世話になって良かったと思っています。ありがとうございました。

この度は、職員に対するお褒めのお言葉を頂き、ありがとうございます。今後も患者様の立場に立った医療・看護の提供に向けて職員一同努力してまいります。

