

12月分

《外来について》

一般受付と予約番号を違う番号にしてほしい。一般の番号よりずっと後の番号に人がどんどん追い越していく現状は気分よくありませんので、宜しくお願いします。

回答

この度は、外来受診におきまして、診察の順番が前後し、大変ご不快な思いをさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。また、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。当院では原則として受付番号順に診察を行っておりますが、予約診療の方、緊急性の高い患者様の対応、検査結果の進捗などにより、順番が入れ替わることがございます。今後は、順番が大幅に前後する場合や、長時間お待たせする際には、スタッフより状況を丁寧にご説明するよう徹底して参ります。なおご心配やご不明な点がございましたら、お気軽に職員までお声がけください。



12月分

《入院について》

ベッドの呼び鈴を押す。看護婦さんが来てくれたが「ひとこと」も言葉を発せず、私が「からだ」を上左足を中央にというと無言で物でも扱う様に最後に「ふとんをかけて」というと、無造作にこれで良いかとも聞いてくれず、この気分の悪さをどこにぶつけたら良いのか。少し位そこに「心」があっても良いでは。

回答

この度は、入院にて不安なお気持ちをされている中、看護師の対応により不快な思いにさせてしまい大変申し訳ありません。当該職員には、事実確認と指導を行いました。今後このようなことが無いよう、全職員でご意見を共有し、患者様お一人おひとりのお気持ちに配慮した、丁寧な言葉遣いと笑顔での応対を心がけ、今後も皆様に安心してご利用いただけるよう、接遇向上に努めてまいります。

《その他》

いつもありがとうございます。東館 1 階の障害者トイレの戸についても 7 階の身障者トイレの戸と同じように自動的に閉まらないようアクセサリー (?) の設置をお願いできれば幸いです。一人でも車いすで利用できるよう善処のほどお願い申し上げます。

回答

この度は、貴重なご意見ありがとうございます。頂きましたご意見を参考にし、関連部署と検討してまいります。



12月分

家族面会の時、患者の食事した量、尿の量、リハビリの状況等患者の情報を提供できるようにして下さい。駐車場について、医師と家族面談が指定された場合、病院 10 時に指定された時、第 1 駐車場が満車で第 3 駐車場に回される。このように医師、病院が時間指定した場合、第一駐車場に面談駐車場が必要。

回答

この度は、貴重なご意見ありがとうございます。患者様の状況につきましては、ご遠慮なく看護師にお声掛けください。また、医師からの説明の際、やむなく第 3 駐車場へご案内され、指定時間に間に合いそうにない場合は、お時間の調整をさせていただきますので、ご面倒をおかけしますが、ご連絡を頂けましたら幸いです。

エレベーターが少なすぎます。

回答

この度は、エレベーターの混雑によりご不便とご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。当院は、西館・東館とも外来部門が 3 階以上の階になるため、移動にご不便をおかけしておりますが、現段階ではエレベーターを増やすことは難しい現状です。したがいまして、少しでも待ち時間を減らすために、職員の移動につきましては、患者様を優先とし階段を利用するなど啓蒙してまいります。なお、現在工事中の新館が竣工いたしますと、西館と東館が接続されますとともに、エレベーターの台数も増える見込みとなっております。何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。



12月分

＜その他＞

駐車場にとめようとする、スタッフの方から「満車です。第3駐車場へ行って下さい」とのお言葉。その直後、車が1台出てこられたので、「ちょうど出たので止めれますか？」とお伺いしましたところ、「ちょうど出たから入ってもらうけど、次は顔を覚えておきますから」との言葉。私は病院の受診にまで、そのスタッフに対し、失礼なことは何もしていません。と思います。「顔を覚えておきますから」とか、患者に対してあまりにも失礼ではないでしょうか。

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。頂きましたご意見は、業務委託しております警備会社にも伝え、警備員全員に周知し再指導いたします。また今後、警備員の配置換えなど検討してまいります。

西館入ってすぐの紹介状受付(?)コーナーに居た眼鏡を掛けた少し年配の女性に質問したら、すごく高圧的な受け答えでとても嫌な気持ちになりました。しっかり教育してもらえませんか。

回答

この度は、職員の対応により、ご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。頂きましたご意見は、職員に周知し、患者様の立場に立った丁寧な対応を心がけるよう、組織全体で再発防止に努めてまいります。



12月分

お褒めの言葉

いつもお世話になっています。

西尾先生には命を助けていただき、長い待ち時間には中村様にはいつもお声かけいただき、皆様のあたたかさが本当にうれしいです。今日も診察の順でフクスミ様にはお忙しい中検査の順を見直し、アドバイスと援助いただきました。この病院のあたたかさと寄り添っていただける安心感をいただいている、本当に感謝しています。

お褒めの言葉

西館 7 階病棟の皆様 お忙しい中にも関わらず、常に明るくとても丁寧に対応して下さい、ありがとうございました。

この度は、職員の対応につきまして感謝のお言葉を頂戴し、誠にありがとうございます。お寄せいただいたお言葉は、現場スタッフにとって大変励みとなります。

今後も、患者様やご家族に寄り添えるよう、サービスの充実に努めてまいります。ありがとうございました。

