

皆様のご意見にお答えします

2018年2月28日

*外来受付の対応が悪い・無駄話をしているというご意見について

この度は不快な気分にならせてしまい大変申し訳ございませんでした。いただきましたご意見を真摯に受け止め、患者様を不快にさせる言動がないよう努めてまいります。

*病衣のゴムがゆるいので見直してほしいというご意見について

ご意見ありがとうございます。病衣については不特定多数の方が繰り返し使用するためウエストゴムが伸びる等の不具合が生じる場合がございます。定期的に点検を行い、不具合があるものについては、随時修理対応をしておりますが、流通量が多いため行き届かず申し訳ございませんでした。ご不便をお掛けしないように管理の徹底に努めてまいります。

*病棟の受付の対応が悪いというご意見について

この度は不快な気分にならせてしまい大変申し訳ございませんでした。お一人お一人に、にこやかで丁寧な対応という基本が欠けておりました。今後は基本に返り丁寧な対応が出来るようにスタッフへ指導いたしました。ご意見ありがとうございます。

*病棟のベランダにある鳥の羽と糞を綺麗にしてほしいというご意見について

ご意見ありがとうございます。現場を確認し清掃するようにいたします。

*病室内で一度ベッドが決まると他の場所に移動が出来ないのかというご意見について

ご意見ありがとうございます。多床室内での移動希望がございましたら、スタッフへお伝えください。お部屋の状況ですぐにご希望に添えることが出来ない場合がございますが、空き次第移動出来るように配慮しております。

*氷枕を交換して欲しいと伝えたのに全然持ってきてくれなかったというご意見について

ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。今回のご意見を直ぐにスタッフへ周知いたしました。また氷枕の使用について今後検討して参ります。

*病棟看護師の対応が不快だったというご意見について

この度は不快な気分にならせてしまい大変申し訳ございませんでした。スタッフには、患者様の立場を理解し、はっきりと話すよう指導いたしました。

*ナースコールで呼んでから来るまでの時間をもう少し短縮してほしいというご意見について

ご意見ありがとうございます。いただきました意見をスタッフ全員で共有し出来る限り短時間でナースコールの対応ができるよう努めてまいります。

*職員の接遇等に関して以下のような御意見を頂きました。

1 1階病棟に感謝の言葉

☆1 1階の看護師さんは皆笑顔で対応していただき最初は入院と聞かされて少しとまどっていましたが、気持ちがとても楽になって入院しているにも関わらずとても気持ちが悪くなりました。皆さんこれからも頑張ってください。応援しています。

上記のご意見は、対象が明記されているものについては、投書を本人に渡し注意いたしました。また、頂きましたご意見は病院全体に写しを配布しています。職員教育は、継続して行っておりますが、ご意見を重く受け止め、更にきめ細やかな指導を心がけます。

病院長 水上 泰延