

みなさまの声 意見箱 まとめ

2020年5月回収分 19通

ご意見	回答
<p>1. 病棟・外来他の備品について</p>	
<p>病室のカーテンが、窓からたぬきが入って来たみたいな破け方をしていた。レースなので気にならないけど補強した方が良さそうです</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。速やかにカーテンを交換いたしました（当該病棟師長）</p>
<p>ドライヤーのほこりが発火しないか心配です</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。確認し、ドライヤーのほこりを除去いたしました（当該病棟師長）</p>
<p>2. 接遇について</p>	
<p>看護助手の中に、言葉遣い、態度、立居振る舞い、全てなっていない人たちがいる。下品すぎる。どういう教育をしているのか</p>	<p>この度はご入院患者さんにご不快な思いをさせてしまったこと、誠に申し分けありませんでした。いただいたご意見を真摯に受け止め、更なる接遇向上への職員教育に努めて参ります。先ず、当該職員にはそれぞれ個別面接を行い、日頃の言動や接遇に関する振り返り、および改善策を含む今後の対応について指導しております。また、病棟全体の問題としてとらえ、接遇教育の強化と倫理カンファレンスによる振り返りの場を定期的に設けることと致しました。今後、今以上に職員一人ひとりの意識に働きかけ、接遇向上に向けた職場風土の醸成に努めて参ります（当該病棟師長）</p>
<p>会計受付の対応がわるい。「お大事に」など心のこもった言葉かけがなさすぎる。ぶあいそう。しんどくてきているのに、ありえない</p>	<p>患者さんに対して、お一人お一人対応をしておりますが、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。気持ちよくお帰りいただけるよう心掛けます（医事課長）</p>
<p>3. 待ち時間について</p>	
<p>11：30予約なのに30分以上待たされた。時間通り予約時間に診察されるべき。ありません</p>	<p>診療が予約時間より遅れ、ご迷惑をおかけしました。医師、検査科、事務部門と連携を図りながら、適切な診療の提供に努めてまいります。他の患者さんの状況により待ち時間が発生しますことをご理解頂けますようお願い申し上げます。また、そのような時はお断りの声かけを丁寧に行うよう指導いたします（外来師長）</p>
<p>4. その他</p>	
<p>初診で来院しました。丁寧な対応でとてもこちがよかったです。ただ、どこでも名前を大きく呼ばれることに対して不思議に感じ、はずかしさも感じました。今はどの病院も番号などで呼んでいると思うので、プライバシー（特に今コロナウイルスも流行しているため）を考えて頂けたらよいと思います</p>	<p>受付、会計に関しては回りの音などで聞こえにくいと言われる方もいらっしゃいますので、伝わるようにお呼びするようにしておりますが、ご不快に感じられたことに関して、申し訳ございません。番号に関しては、受け付け時に声をかけていただければ対応するようにしております（医事課長）</p>
<p>“つめ”が長くて気になりました。お産をお願いするにあたって清潔でいてほしいです</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。医療安全、感染管理を意識しスタッフ全員に指導いたしました（当該部署師長）</p>