

みなさまの声 意見箱 まとめ

2022年7月回収分 24通

ご 意 見	回 答
<p>1. 病院の建物設備について</p>	
<p>Wi-Fiが使えると思います</p>	<p>Wi-Fiは無料で接続していただけるようになっております。入院のご案内パンフレットにも記載しておりますが、入院時の説明が行き届かず申し訳ありませんでした。今後、口頭にて説明をさせていただきます。なおWi-Fi接続方法につきましては、各病室の扉内側に掲示しております (当該病棟師長)</p>
<p>2. 清掃について</p>	
<p>病室の中に髪の毛がいっぱい落ちていました</p>	<p>コロナ病棟においては日々の担当看護師が掃除も行っていますが、きちんと出来ておらず不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。療養環境の整備にも気を付けてまいります (当該病棟師長)</p>
<p>3. 対応について</p>	
<p>牧師室からの訪問は、受け持ち看護師に訪室のタイミングを確認（今、行っていいか）してから来て頂きたかったです</p>	<p>不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。牧師室スタッフは常に病棟スタッフと連絡を取りながら、訪問をさせていただいております。よりよい訪問となりますように、療養中の訪問のタイミングや事前の説明など、病棟スタッフと検討して参ります（牧師室・当該病棟師長）</p>
<p>4. 接遇について</p>	
<p>今年2月に3回目のコロナワクチンを接種していただいた70才です。市役所から4回目の接種券が届き、前回同様接種予約の電話を入れました。私はバプテストには外来でお世話になっているのですが、先生、スタッフ共に優しく、京都で一番親切な病院とっておりますが、前回も今回も、電話に出られた女性の話し方や対応が余りにもつっけんどんで、外来で会う職員さんとは全く正反対です。バプテストのファンとしてはとても残念です</p>	<p>この度、コロナワクチン予約の対応で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。コロナワクチン担当者には、電話の相手方の要望等を理解し、確認したうえで納得いただける対応ができるよう指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました（看護部長）</p>
<p>何回か外来でお世話になっております。今回もそうですが、受付（入口）にいらっしゃる方（時間外の電話の人も）の対応（言い方も含め）が不満です。全員ではなく、たまたまそういう方に当たったかもしれませんが、むっとする言い方をされます。どなたでもそうですが、最初で病院のイメージにつながる場所なので、不安で訪れているのになかなかあ…って思います。いつも先生方、看護師さんたちの対応が丁寧で親切ですばらしいので、もったいないです</p>	<p>スタッフの対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。いただいたご意見は部署内で共有し、自らの対応を振り返り改善に努めます（医事課長）</p>
<p>5. 診療・診療システムについて</p>	
<p>入院待機所で40分以上待たされると、壁のせいで空調が効かず、暑く、体調をくずしました。わざと？</p>	<p>今回は家族様のご入院でご心配なところお待たせして申し訳ありませんでした。検査結果が出るのに1時間弱ほどの時間を要しますが、そうしたお声掛けを丁寧にするようにいたします。また、待合所ではパーテーションにて感染対策をしておりますが、空調への配慮が行き届かず申し訳ございません。今後待合所の環境を適切に維持するよう努めます。ご意見をありがとうございました（外来師長）</p>

6. 案内・掲示について

前回個室入院だったので分からないこともあり、もう少し入院時の説明があれば嬉しかったですね（シャワー、冷蔵庫など）

入院時の説明に不足があり申し訳ありません。入院生活を少しでも快適に過ごしていただけるよう、「入院のしおり」の内容を見直し、患者さんへの説明の徹底をスタッフに指導してまいります（当該病棟師長）