

“皆様の声”のお知らせ (2019年10月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の言動・対応	受付で症状を聞かれ、問診票に書くように言われた。問診票を書いた後、再度並びなさいと言われた。しかし、別の女の方は、並ばずに済ませた。この女の方は私より後に並んだ人。受付の人に言うと何も言わず処理した。受付の仕方が公平性を欠き、あやまりもしない。	不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。記入した問診票を提出いただく際も再度並んでいただくようにしていましたが徹底されていませんでした。今後このようなことがないように徹底して参ります。	医事課長 山口
2	職員の言動・対応	無呼吸の機械に付けているチップをこの前忘れたので、診察の際先生にチップを出したら、受付に持って行ってと言われた。たらいまわしの様に、うちは説明関係ないからみたいと言われたことが、なんて不親切だと思った。機械の説明の時に言われても、何カ月も前なので忘れてしまう。病院には定期的に来るので、一言「受付に出してくださいね」と言ってほしい。	不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。配慮に欠けた対応であったと反省しております。今後もより安心して病院をご利用していただけるよう接遇の改善に努めてまいります。	
3	設備・環境	フリーWi-Fiを、もっとつながりやすくして下さい。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。設備の都合上、時間帯や利用者数によっては繋がりにくくなってしまいます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。	
4	設備・環境	C5 横のトイレマークにオストメイト用があったので、多目的トイレに入ってみたが、オストメイト用の便器がなかった。C5の事務職員にどこにあるのか尋ねたところ「オストメイトトイレって良くわからない」との事。申し訳ございませんが、皆さんにオストメイト用トイレがどのようなものか、どこに設置されているのか、の情報共有を希望します。また、ないならマーク外してください。普通の便器に流します。オリンピックも近いですし、病院の方はどうぞご理解の程願います。	この度はご不便をおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。全事務職員に確認したところ、オストメイト対応トイレの存在を認識していない職員が多数いることを確認しました。職員にはオストメイトの意味や設備を周知徹底させました。尚、C館1階多目的トイレ（手前側）にはオストメイト対応トイレが設置されていますので、ご利用ください。	
5	設備・環境	予約で10:30でしたが、診察迄3時間待たされた。	長時間お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。眼科と調整のうえ診察待ち時間短縮に向けて検討させていただきます。	
6	設備・環境	トイレの便座を除菌するアルコールか泡を、設置してほしいです。他の病院はだいたいあります。	現在、外来診察室のあるA1F、2F、B1F、C1Fにサンプルでトイレ便座クリーナーを設置しました。そちらをご利用下さい。	総務部次長 松本

“皆様の声”のお知らせ（2019年10月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
7	設備・環境	C館の待合室（各科）の駐車場側の窓に、ブラインドがあればより良いと思います。夏は直射日光があたり又冷房が構造上、手前の廊下より効かないので、より暑さを感じます。体がつらいとき、日差しが強いのは、一年を通じて、ブラインドがあれば、その都度調整ができるのになと思っています。どうぞ宜しくお願い致します。	建物の構造上ブラインド等の設置が難しく、二重ガラス窓、遮熱フィルムで対応しております。直射日光により、暑すぎると感じる場合には近くの職員に申しつけ下さい。日よけのパーテーション等を設置いたします。	総務部次長 松本

“感謝の声”のお知らせ（2019年10月分）

No	対象	内容
1	職員の言動・対応	7日間、担当先生、HCUの皆様、ありがとうございました。愛和病院にお世話になった事、家族共々感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。
2	職員の言動・対応	夜間頻尿のことで、初めて愛和病院に来た。予約制で、相当混んでいる様子だった。当方の事情に耳を傾けて、親切なアドバイスを頂いた。有難い。感謝している。対応して下さった女性職員の方、有難う御座いました。
3	職員の言動・対応	今日は、対応してくれた受付職員のおかげで、私の長期の不安が取れた一日でした。こんなに対応してくれた病院は初めてです。感謝致します。また、内科の先生は、患者の不安を取り除いての診察で、いつも感謝致します。今日は、この病院で良かったと思う一日でした。

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するものにつきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承下さい。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願い致します。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。