

“皆様の声”のお知らせ (2020年11月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の言動・対応	<p>脳波の検査を受けた者です。電極を付けるのに4～5分もかかりました。余りに不慣れで怒りを覚えました。リラックスしてくださいと言われましたが、しっかり研修してからにしてください。これではリラックスして検査できませんでした。</p> <p>採血をする際、注射針を入れてから血管をさがして、それでもうまくいかないため、別の腕に変えて血を取りました。手の先までしびれるいたさでした。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。スキルを上げるよう再度教育していきたいと思っております。ご理解の程よろしくお願い致します。</p>	生理検査室 科長 栗島
2	設備・環境	<p>何で10:30受付で一番最後になるのですか。13:00過ぎても呼ばれません。</p>	<p>この度は長時間にわたりお待たせしまして申し訳ありませんでした。当院皮膚科には診療待ち時間について多数のご意見を頂いており、担当医師にはご意見を直接見せて診療待ち時間の改善を検討しています。できる限り早く診療待ち時間が改善できるように努めてまいります。</p>	医事課 課長 山口
3	設備・環境	<p>9:00予約のため、8:30頃病院に来て受診できたのが、11:00過ぎでした。毎回1～2時間待つのが当たり前前の状態です。予約受診の体制を行っているのですから、もう少し待ち時間を少なくするよう、再検討(抜本的な)を早急に行っていただきたい。現状では予約の意味がありません。特に時間指定をせず、9～11時のように枠指定するとか、予約の精度を上げるとか。またされる患者の身になって下さい。</p>	<p>この度は予約時間より大幅にお待たせ致しまして申し訳ありませんでした。待ち時間の改善については多数の方からご意見を頂いており、早急に改善すべき課題として取り組んで参ります。ただ、緊急対応など状況によってはお待たせする場合がございますので、その際はご了承ください。</p>	
4	職員の言動・対応	<p>ブロックで予約を取るようにと案内されて、そのブロックにいた女性に話しかけたのだが、冷たい対応、口調、表情。他の職員に案内されたから来たのに乱暴な言葉を言われ、痛みがひどくて来ているのにととても不快でやりきれない気持ちです。</p> <p>お年寄りに対して、すごくきつい言葉で、聞いていてかわいそうになってしまいました。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。担当者には注意・指導を行いました。また、緊急ミーティングを開き受付業務を担当する全職員にも指導を行いました。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。</p>	

“皆様の声”のお知らせ (2020年11月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
5	設備・環境	入院の荷物の受け渡し時間が15時からと言われた。事前に何も言われてなかった。バスの都合もあるので、もう少し臨機応変にしてほしい。	この度には荷物の受け渡し時間について皆さまに周知できずご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。当院では新型コロナウイルス感染拡大防止対策として入院患者の荷物受け渡し時間を15時から18時とさせていただいております。ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。	医事課 課長 山口
6	設備・環境	休日は体温測定器がないのですか。申請すれば受付で計ってもらいましたが、何も言わずそのまま体温を計らず荷物を受け渡ししている人が多いです。普段は計っているのになんだか大切なところが抜けていませんか。コロナで大変な時にゆるすぎます。	病院入口での検温についてご不安を与えてしまい申し訳ありませんでした。職員の配置については、休日も顔認証付きの体温測定器を設置し、37.5℃以上の体温が計測された際は中央受付にお声掛けいただく運用とさせていただきました。ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。	

“感謝の声”のお知らせ (2020年11月分)

内容
<p>急患で診ていただいた看護師の方に笑顔でていねいに親切にしてください感謝です。最初から最後まで本当にありがとうございました。この時間に診てくださった先生も、私や付き添いの主人にも顔をきちんと見て説明して下さり、心強かったです。ありがとうございました。</p> <p>とてもいい病院です。頑張ってください。職員さんファイト！</p>

※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及び診療に関する具体的な内容につきましては、掲載を控えさせて頂きませんが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※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、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。