

“皆様の声”のお知らせ (2023年1月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	病棟談話室の給湯器の使い勝手が良くありません。車椅子で行くと狭く、高さもあり給湯をするのに大変苦労します。	大変ご不便をおかけいたし申し訳ありませんでした。車椅子で給湯をする場合には、遠慮なく近くの職員にお声掛けいただければと思います。貴重なご意見ありがとうございました。	総務部 部長 藤咲
2	設備・環境	人間ドックでお世話になりました。胃部レントゲン検査でバリウムを飲んだ後、受付フロアまで行かずにすぐお水を飲めるようにしていただけると助かります。	当健診センターのご利用ありがとうございます。検査後にご案内する洗面所のお水は飲水可能ですが、ご案内が行き届かずご不便おかけし申し訳ありませんでした。早急に分かりやすい案内へ変更させていただきます。また、飲水所の場所ですが、施設の構造上現在の場所となります。お困りの際はお気軽にスタッフへお声掛けください。大変貴重なご意見ありがとうございました。	健診センター 課長 岡野
3	設備・環境	ベッドにリモコンを付けてほしいです。電動ならばベッドを上げ下げするたびに看護師さんと呼ばずに済みます。	貴重なご意見ありがとうございます。現在、A館病棟ならびにB館病棟のベッド買い替えについて検討しており、電動ベッドについても検討させていただきます。患者さんにとって安全・安楽な入院生活が提供できるよう努めて参ります。	看護部 部長 林
4	設備・環境	入院時、部屋に入ってしばらくすると鼻水の症状がひどくなります。ベッド周りや床はよく掃除されていますが、冷蔵庫の置かれている棚やクローゼットの上部に綿ほこりが溜まっていました。見えない部分も定期的に掃除していただけたらと思います。	環境整備が不十分で、ご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。快適な入院生活を提供できるよう清掃担当部門と連携しながら、細部にわたって配慮し、環境整備できるよう検討して参ります。	
5	職員の言動・対応	スタッフの一人がコルセットの付け方を知らず、何度かやり直してもできませんでした。その後リハビリで付け方を教えてもらい、自分がその方に付け方を教えました。しかし付け方が荒く大変痛い思いをしました。	この度はスタッフの対応で、苦痛を与えてしまい大変申し訳ありませんでした。スタッフ全体へ、慣れない業務を行う際は必ず方法を確認し、手技を取得してから安全・安楽に介助にあたるよう指導を致しました。今回のご指摘をしっかり受け止め、今後同様なことが起こらないよう日々精進して参ります。	A6階病棟 看護師長 田中
6	職員の言動・対応	看護師の一人が高慢な態度で不愉快でした。また、受付の方は保険証を投げるように置くなど、気持ちの良いものではありませんでした。	この度はご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。ご意見を頂いた担当者だけでなく、病棟スタッフ及び総合受付全体で再度、接遇について周知いたしました。今後は丁寧な対応を心がけて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。	C5階病棟 看護師長 縮

7	設備・環境	①入院手続きに2時間待ちました。 ②入退院センターに文書の申込へ行ったところ、17時前なのに「もう終わりです」と言われ断られました。また、以前お願いした文書も受け取りにかなりの日数がかかり、こちらは早めに申請しているのに困ります。連絡をいただければ受け取りに行きますので迅速な対応を希望します。	入退院センターでの手続きでご不便ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありません。担当者の増員などの対策を講じて待ち時間や書類のお渡しが短縮できるように努力してまいります。患者さんが安心して当院をご利用できるように接遇の改善に取り組んで参ります。	医事情報部 課長 山口
8	設備・環境	中央受付で、列に並ばずに受付する人がいて困っています。下線を貼る、人の配置をするなど対応していただきたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。受付が適切な順番でご案内できるように対策を検討してまいります。	
9	職員の言動・対応	A館1ブロックの受付職員の方の対応について、掲示板を見ようとしただけなのに「前で待っていてください」と強い口調で言われ、大変不快な気持ちになりました。	受付職員の対応について大変失礼いたしました。患者さんに寄り添った対応を心がけ、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参ります。	

“感謝の声”のお知らせ (2023年1月分)

内容	
入院中でカロリー制限の食事ですが、毎回工夫されて美味しく作られていて大変勉強になります。退院したら家で作ってみたいと思います。	12月半ばから入院しておりますが、病棟スタッフの方々の対応がとても親切で、手際もよく気持ちが良いです。質問も分かりやすく説明して下さいます。こちらの病院に来てよかったと思っています。
レントゲン撮影の際、若い技師の方に大変親切にいただきました。足腰が痛いので体を起こして下さり助かりました。とても良い気持ちで帰ることができました。ありがとうございました。	こちらの売店のメロンパンが大好きです。どこよりも美味しく楽しんでしています。店員さんもみな感じが良いです。これからも頑張ってください。

※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。