

ご意見・ご要望にお答えします

当病院では、各階に『利用者の声』のご意見箱を設置し、患者さんやご家族からの貴重なご意見を頂戴しております。皆様のご意見の中で、都度改善できるものについては対応し、直ぐにできないものについても検討いたしております。その紹介と回答を掲示いたしますのでご覧ください。これまでのご意見に感謝いたしますとともに、今後とも皆様方のご意見をお待ちしております。

令和6年6月

《ご意見》

会計に時間がかかりすぎです。平日の午前中で40～50分も待たされました。総合病院なので他院のように「自動精算機」の導入をしてはどうでしょうか？今日はたまたま人手がいなかったのかもしれませんが、明らかに会計に人手が足りてません。

5/17回収 1階外来ホール

《回答》

ご意見ありがとうございます。

この度は会計時にお待たせしまして、大変申し訳ございませんでした。人員や機器等の整備を含め、待ち時間解消に向けて検討してまいりますので、今後ともご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします

《ご意見》

■■に親が入院しているのですが、看護助手の▲▲さん！対応が酷すぎです。入院時に付き添いで一緒に伺った私に「これからお部屋へ案内します！まだ何かありますか？」(まだ何かありますか？→正解は、ご不明なこと(点は)ございますか？)と真顔でつめたく言い、荷物が持ちきれない親の手伝いもせず、ご本人は手ぶらでスタスタと歩き出す始末。面会で再度伺った際も目が合っても無視！こちらから声をかけないと全く動かず、それも面倒そうに嫌々感満載！面会の札を首から掛けていたら気付きますか？入院中の親が入浴に関して資問しても「こちらをご自身で読んでください」と冷たい対応。常に感じが悪く、話しかけにくいと困っております。看護助手の業務は医療行為をしない代わりに、患者や家族のサポートを行う事がメインなのではありませんか？以前、職員の方が入院された際には、とても親切にしていた！と聞きました。人によって対応を変えるなど言語道断！！今すぐに再教育が必要です。病院の評判が下がりますよ。

5/24回収 1階外来ホール

《回答》

この度はスタッフの言動や態度では不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。

当事者への指導を行うとともに、病棟スタッフ全員で日頃の接遇や対応に関して振り返りを行いました。安心して入院生活が送れるよう丁寧な対応を行いたいと思います。ご指摘の内容を真摯に受け止め、現場での教育を強化し、安心して療養できる環境を整えるようスタッフ一同努力してまいります。

《ご意見》

いつもお世話になっております。内科の先生の受付番号を呼ぶ声が全体的に小さいので、もう少し大きな声で呼んでもらえると聞きもれも少なくなると思うので宜しくお願い致します。

5/29回収 1階外来ホール

《回答》

ご意見ありがとうございます。

マイクの機器設定の確認や関係者へご意見を周知するなど改善を心がけます。

《感謝》

個人としてわ、先生、スタッフの方々、すごくよかったです。ありがとうございます。皆さんもがんばってください。

5/7回収 6階デイルーム