

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>1Fレントゲン室の大倉さん(女性)がとても親切にしてくださり感謝しています。 ブラウスのボタンが片方なくなりました。必死になって探してくださり、ボタンがありました時は嬉しさのあまり涙がでました。大倉さんありがとうございました。 病院の皆さまの行き届いたサービスに驚いています。院長先生にお礼申し上げます。</p>	80代
<p>先日検査入院で5棟に2泊3日で大変お世話になりましたが、スタッフの皆さまの患者に対しての仕事ぶりに大変嬉しく思いました。 これからも患者の為に！</p>	70代 男性
<p>宮田さんはやさしい。</p>	60代 女性
<p>看護師さんがみんなやさしい。 ありがとう。</p>	60代 女性

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>事務のスピードアップを考えてください。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 いただきましたご意見について改善に繋がりたいと存じますので、よろしければ詳細を教えてくださいと幸いです。 これからも患者さまにご納得いただけるサービスの提供に努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>9月14日の人間ドックは大変お世話になりました。診察において詳細検査を薦められ、9月30日の9時過ぎに伺いました。受付番号260番でした。指定された診察窓口は、大変な混みようで順番が回ってきたのは12時近くでした。そこでCT検査を勧められ、すべて終了したのが午後3時を過ぎてしまいました。さて会計を済ませれば食事がありつけると。会計もかなり混んでいましたが、自動支払いもないため、受付番号の表示を待つしかありません。10分が過ぎ30分が過ぎても260番の表示がない。こんなに時間がかかる病院会計は経験ありません。案内表示に206番が出ており、数字が入れ替わってないかと思いながら、受付番号にはバーコードがついているので、間違はずがないと思いました。206番の表示が残ったままです。もう1時間近く経ちます。あれでもと、会計窓口にお問い合わせすと「何度も呼んでいた。」と言うのです。窓口近くにおいて自分の名前を呼ばれば聞こえます。まさか260番と206番で間違っていないかと聞くと、なんと手入力で入れ間違っていると認められましたが、謝罪らしい謝罪はありません。間違った206番の表示で「何度も呼んでいた」ことにしていたようです。1時間以上も大切な時間を奪われ、予定していたことができないし、駐車料金も追徴されてしまいました。せっかく親身になってお世話いただいた医師、看護師さんたちの行為をぶち壊してしまった結末でした。これもたった1件の苦情でしかなく、見直されることはないのかもしれませんが、ムダにはしてほしくないですね。</p>	<p>このたびは請求書お渡し口の不手際により、長時間お待たせしまして誠に申し訳ございませんでした。また、その対応により不快な思いをさせましたこと重ねてお詫び申し上げます。 ご指摘のありました番号表示については、入力した番号を間違えることがないように細心の注意を払うとともに、入力後にも定期的に確認を行い、ご案内するよう取り組んでまいります。 貴重なご意見をいただきましてにありがとうございました。</p>

<p>5Eで手厚い看護をうけています。ありがとうございます。 ナースの皆さんは日々きつい仕事にも関わらず、ニコニコ、キビキビ動いていらっしゃいます。現状はどこもこんなものかもしれませんが、夜中に帰って行ったナースが次の日夕方に来ていることにびっくりです。 もう少し人を増やすとか、シフトの組み直し等何か考えられないものでしょうか。 厳しい労働条件の中で5Eで働く皆さま本当にお世話になりました。</p>	<p>このたびは、5階東病棟の看護師へのあたたかいお言葉と、ご配慮をありがとうございました。 看護師の勤務時間については、病棟看護師は交替勤務をしており、毎月一定のルールのもとに管理者がシフトを組んでいます。5階東病棟のように3交替勤務の夜勤では、夕方から夜中まで、夜中から朝までの2つの時間帯があり、同じ時間帯の夜勤を2日連続して組むようにしています。そのためお気遣いいただいた「夜中に帰ったナースが次の日の夕方にいる」という場面は、この2日目であったのではないかと推察いたします。 現在、新型コロナウイルス感染症患者さまの受け入れと通常診療で、5階東病棟はじめ、どの部署の看護スタッフも日夜業務に取り組んでおりますが、夕方の緊急入院などで時間外勤務が発生したり、新型コロナウイルスの流行状況によっては多忙さが増す場合も多々あり、現在も部署間で協力し合いながら業務を進めているところで す。 しかしながら、私たちの言動で患者さまにご不安やご心配をおかけすることのないよう、これからも務めてまいります。また、看護人員の確保についても、今後よりいっそう努力してまいりたいと思います。 貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。</p>
<p>どうにかなりませんか、経営サイドの皆さん。 5Eのナースの方々は疲れ切っていると思いますが、まだ働いておられます。人数が足りていないのではないのでしょうか。今19時少し前、朝から見ていた人がまだいます。人が足りていなければ十分な看護はできないのではないのでしょうか。一度患者になってみられたらいかがでしょうか。 ニコニコ、キビキビの5Eの皆さま本当にお世話になりました。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ロビーや各外来前のイスには、現在感染対策として、間隔を取って座っていただくために、バツ印のシールを貼っております。定期的には貼り直したり、アルコールでの清拭消毒を行っているところではありますが、十分に行き届いておらず、大変申し訳ございませんでした。 現場の職員には、剥がれていたり汚れていたりした場合にはすぐに貼り替えるよう指導いたしました。 今後ともお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。</p>
<p>各部署に置いてある椅子の青いテープの×印が剥がれたり汚れたりで不潔です。 きれいにやり直して欲しいと思います。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、謹んでお詫び申し上げます。 職員教育に関しては日頃より力を傾けておりましたが、今回のご指摘を受け、さらに指導を徹底する必要性があることを痛感しております。 今後このようなご迷惑をおかけすることのないよう、職員一同サービス向上に誠心誠意努力をしております。</p>
<p>〇〇検査にて、〇〇氏(※よみがなが必要)担当でした。 ご本人は患者より目上なのか？言葉遣いが悪い！ <患者とは対等もしくは丁寧な言葉を使用されたい。></p>	<p>このたびは失礼な対応によりご不快な思いをさせてしまいましたこと、謹んでお詫び申し上げます。 職員教育に関しては日頃より力を傾けておりましたが、今回のご指摘を受け、さらに指導を徹底する必要性があることを痛感しております。 今後このようなご迷惑をおかけすることのないよう、職員一同サービス向上に誠心誠意努力をしております。</p>