

平成 30 年度 ご意見

<p>ご意見内容 1</p>	<p>ナースコールを鳴らしたが誰も来てくれず、約 20 分後に、たまたま来てくれた看護師もナースコールについての話がなかった。 緊急な用事の場合は、大変な事態になるので、とても不安である。</p>
<p>回答 (H30.5.11)</p>	<p>この度はナースコールの対応が不十分であったために、患者様やご家族の方に大きな不安を与えてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。 本来なら患者様の安全と安心を守るためのナースコールですので、不適切な対応により不安を抱かれるのも当然のことと存じます。 ナースコールへの対応にあたっては、迅速に行うように日々指導しているところですが、今後さらに責任感をもって業務にあたるようにスタッフへの指導を徹底いたします。 貴重なご意見をありがとうございました。 <p style="text-align: right;">(看護部長)</p></p>
<p>ご意見内容 2</p>	<p>会計の待ち時間が長すぎです。 更に、会計で対応してくれた方が(名札に研修中と書いていた)、とても面倒くさそうな態度でびっくりしました。 こちらも具合が悪いなかで待たされているのに、悲しくなりました。</p>
<p>回答 (H30.6.29)</p>	<p>この度は会計でお待たせしたうえに、スタッフの不適切な態度により、更に不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。 患者さんの待ち時間を少しでも短縮できるように、繁忙時にはスタッフを増やして対応しているところですが、診療内容の確認などが必要な場合には通常よりお時間がかかる場合がございます。お時間がかかる場合にはお声かけをさせていただくように徹底してまいりますので、何卒ご理解をお願い申し上げます。 また、職員の接遇につきましては、研修中といえども指導が行き届いていなかったことを深くお詫び申し上げます。 該当者には個別に指導を行い、今後も職員に対する接遇研修等を適切に実施してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>ご意見内容 3</p>	<p>あいさつをしない職員が多く、感じが悪い。 接遇についての教育ができていないと思う。</p>
<p>回答 (H30.7.11)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 また、職員の接遇に関して不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございませんでした。 職員の接遇に関しましては、これまでも様々なご意見を頂いており、改善に向けて全職員が一体となって取り組む必要があると考えております。 今年度は、院外から講師を招いて、接遇・マナーに関する研修を複数回実施するとともに、現場でのチェック機能や指導体制を強化するなどして、改善に努めてまいります。</p>

<p>ご意見内容 4</p>	<p>この病院は、お礼の物などは受け取らないと聞いていましたが、手土産を受け取っている職員がいました。 私も、手土産を持ってきてもかまいませんか。</p>
<p>回答 (H30.8.29)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当病院では、お礼の品や手土産などは受けとらないこととしていますので、ご遠慮くださいますようお願いいたします。 今回、手土産を受け取っていた職員がいたとのことですので、受け取らないように職員への周知を徹底します。 なお、中には、手作りの物や自宅で採れた野菜などを持ってきてくださる方がいらっしゃるにしまして、お断りしても、持ち帰っていただくことが難しく、病院で受け取らざるを得ない場合もございます。 お礼に関してはお気持ちだけで十分ですので、品物をお持ちいただくことはご遠慮くださいますようお願い申し上げます。</p>
<p>ご意見内容 5</p>	<p>(入院患者さんからのご意見です) 朝食の大根と人参の煮物、翌日に出た茄子の煮物が大変おいしくて完食しました。</p>
<p>回答 (H30.11.14)</p>	<p>食事に関するご意見ありがとうございます。 これからも患者さんに「おいしい」と言っていただける食事を提供できるよう努力してまいります。</p>
<p>ご意見内容 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入院している家族が一人では歩けないため、「お水を入れてほしい」と頼むと「私は係ではない」との返事。また、別の患者さんが「〇〇をしてほしい」と頼むと、「今は夜勤帯で3人しかいないので、すぐに対応できない」との返答でした。 ・点滴終了後にナースコールしたが、約一時間待ち。 ・職員が廊下で、患者の様子を聞こえるように話している。 ・患者さんと話すときの言葉遣いが悪い。(敬語を使わない) <p>プロ意識の低い方が多すぎます。とても不安になりました。</p>
<p>回答 (H30.11.19)</p>	<p>この度は、看護師の配慮に欠いた言動で、患者さまならびにご家族の方に、不安な思いさせてしまい、心からお詫び申し上げます。 このご意見につきましては、私どもが看護師としてのあり方を問われている内容であり、看護部だけでなく、病院全体の課題として受け止めております。 今後はこのようなことがないように、今一度、全職員に対しての教育の見直しと改善、そしてその徹底に努めて参りたいと存じます。 これからも地域の皆様に信頼される病院となれるよう努力してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部長)</p>
<p>ご意見内容 7</p>	<p>手術の際に、好きな曲を流してくれて、うれしくてリラックスしました。患者さんに寄り添う治療や姿勢には本当に頭が下がります。 また、病気が癌かもしれないということもあり、院長先生が「頑張りましょう！」と力強く言ってくれて、ありがたい気持ちでいっぱいになりました。</p>

	結果も心配で不安ですが、寄り添ってくれる先生や看護師さんがいることでとても安心して治療ができます。ありがとうございました。
回答 (H30.12.7)	当院で安心して治療を受けられたとのお言葉を頂きまして、本当にうれしく、私どもの励みになりました。 今後も患者さんが少しでも安心して治療を受けられるように努力して参ります。 このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。
ご意見内容 8	受付に無愛想な人がいます。長い間待たされているので、もう少し笑顔を見せてほしい。 薬局の前で職員がずっと話をしており、後ろに並んでいるのに気がついていない。 最近の病院の職員の態度が悪すぎる。
回答 (H30.12.11)	このたびは、職員の不適切な態度により、不快な思いをさせてしまいまして誠に申し訳ございませんでした。 職員の接遇に関しましては、これまでも様々なご意見を頂いており、マナー研修の実施や現場指導の強化など、改善に取り組んでいるところでしたが、今回のご意見により、改めて患者様の立場に立った接遇が大切だと感じました。 該当部署には個別に指導を行い、今後も職員に対する接遇研修等を適切に実施してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。
ご意見内容 9	病室内のトイレがきれいに掃除されているか疑問です。 トイレトーパーがなくなっているときもありました。
回答 (H31.3.14)	このたびは、トイレの清掃に関して、ご不快・ご不便な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございませんでした。 トイレは、衛生の面から常に行き届いた清掃を行う必要がありますので、清掃員には清掃マニュアルを再度徹底し、適切な清掃を実施するように努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。