

職員に関するご意見

| 月 | ご意見 | 回答 |
|----|--|---|
| 2月 | <p>スタッフの親切に感動しました。重篤な状態だったので、余計に涙が出る程感謝の気持ちでいっぱいです。</p> | <p>温かいお言葉ありがとうございます。 患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。 地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも改善に努めてまいります。 今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。</p> |
| | <p>大変お世話になりました。厚くお礼申し上げます。言葉のシャワーを沢山浴び早めの快復につながったのではと思われました。素敵な笑顔に丁寧な接し方に感動をいただきました。</p> | |
| | <p>スタッフの仕事ぶりはすごいです。清掃ならびに感染対策に頭がさがります。私はかなり迷惑をかけました。ありがとうございます。今後よろしく願います。</p> | |
| | <p>初めての手術で不安でしたが、スタッフの説明が丁寧で分かり易くて安心できました。手術の日に担当してくれたスタッフも優しく安心しました。普段担当のスタッフも穏やかで分からないことなど不安なことも聞きやすくて良かったです。</p> | |
| | <p>初日担当したスタッフは話の道筋が通っておらず、会話が成り立ちませんでした。事務の方に用事があり、その旨を伝えると話しておきますねと言われたものの、その後何もなく、他のスタッフの方が対応してくれました。また、薬を持ってきた際に、私の飲み残しのお茶を手渡され「これはお茶ですけど」と告げると「この薬はお茶でも大丈夫です」とぶっきらぼうに言われました。薬は水またはぬるま湯で服用するのが常識と思いますし、しかも一口、二口目でお茶を戻すように催促され感じが悪かったです。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。スタッフの対応においてご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署に共有・指導いたしました。患者さんが安心して治療に臨めるよう院内の情報共有及びに配慮ある対応が行えるよう改善に努めてまいります。</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 2月 | <p>スタッフの方に書類を持って行ったときに、何もかも初めてで何度か質問すると明らかに面倒臭そうな表情をされました。番号札を取ってほしいと言われたので、札を取ったら今度は用紙を記入してから取るように言われ、その通りにしたら今度はいらないと言われました。何をしたいのでしょうか。非常に不快でした。同じことをするにも、作業として捉えるのか、相手の立場に立って関わろうとするのかでは雲泥の差ですよ。優しさがある人は言動も作業にはならないわけですよ。病院には、心身が傷ついた方が来院されると思います。だからこそ優しさが求められるのではと思っています。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有・指導いたしました。今後は患者さんの立場に立った親切・丁寧な対応に努めてまいります。</p> |
| | <p>いつもありがとうございます。迷惑もかけている患者を仕事とはいえ、本当にありがとうございます。大変な仕事なのでみなさん頑張ってください。</p> | <p>温かいお言葉ありがとうございます。患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも改善に努めてまいります。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。</p> |
| | <p>受付から診察まで2時間半。予約票と処方箋をもらうのに、2時間位待たされ、理由を聞くとスタッフが出すのを忘れていたとのこと。病院に来て、病気になるそうです。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はスタッフの対応においてご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。当該部署に共有・指導いたしました。今後はスタッフ間のチェック体制の強化に努めてまいります。</p> |
| 3月 | <p>利き手が使えない状態で入院しました。入院後、初めて面会に行った時に夕ご飯が運ばれてきました。温かい状態だったので、茶碗の蓋が片手では開け辛い状態でした。スタッフの方は目配り、気遣いがいいなあと感じました。私だったら、「蓋を開けておきますね」などと声をかけ、患者さんの気持ちに寄り添うと思います。残念でした。患者、家族へのサポートの見直しがあるとより病院の質が高まると思います。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不便をおかけし申し訳ございませんでした。今後は患者さんが安心して治療に専念できる療養環境を提供できるように病院全体で改善に努めてまいります。</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | <p>スタッフの皆さま本当にありがとうございます。皆さまの今後の医療とたゆまぬ尽力を応援いたしております。笑顔が素敵な皆さま本当にありがとうございました。</p> | |
| | <p>対応してくれたスタッフの方。とても優しく丁寧に気さくに声をかけていただいたり、親切に対応してもらいありがたかったです。もちろん他のスタッフの方にも親切、丁寧に対応してもらいました。感謝です。</p> | <p>温かいお言葉ありがとうございます。 患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。 地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも改善に努めてまいります。 今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。</p> |
| 3月 | <p>外来での対応から病棟の対応、全てが優しく丁寧でした。スタッフの方全員に支えていただき、入院期間を充実して安心して過ごせました。最期まで家族のわがままにお付き合いいただき、ありがとうございました。</p> | |
| | <p>本日対応していただいた一部のスタッフの患者及び家族に対する言葉遣いに不親切を感じました。目上の人に対する言葉遣いが全くなっていません。病院全体で接遇に対する教育を徹底してもらいたいです。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。今後は病院全体の接遇マナーの向上に努めてまいります。</p> |
| | <p>初めての入院、手術で不安なことばかりでしたが相談するたび一つ一つ不安を取り除いていただき、とても安心できました。スタッフの皆さん話し方がやわらかく心地良くて、かゆいところに手が届く対応を口にする前からしていただき何も不自由ない入院生活でした。手術も無事に終わり、とても感謝しております。ありがとうございました。</p> | <p>温かいお言葉ありがとうございます。 患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。 地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも改善に努めてまいります。 今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 3月 | 病院に入院してから、不安なことだらけだったのですが、スタッフの皆さんにたくさん励まして応援してくれました。何かできることが増えると褒めてくれたり、ちゃんと自分に寄り添ってくれてうれしかったです。この病院に来て本当に良かったです。ありがとうございました。 | 温かいお言葉ありがとうございます。患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも改善に努めてまいります。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。 |
|----|--|---|

| | | |
|----|---|--|
| 3月 | <p>受付で整理券を配布しており、出入口で「診察の方ですか」と声をかけられ「はい」と言いましたが、整理券を渡されませんでした。列に並ぶ時点で何かおかしいと気が付いて戻り、券をもらいましたが、20番近く後ろになってしまいました。表示が必要なのではないのでしょうか。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。現在、当院の外来患者数は適正人数を超えた状態となっております。そのため、適正化に向けて改善策を検討しております。整理券配布につきましても将来的には中止する方向で検討しております。ご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。</p> |
|----|---|--|

設備面に関するご意見

| 月 | ご意見・ご要望 | 回答 |
|----|--|--|
| 2月 | <p>家族が下肢が不自由でトイレの便座に座ることができない為、導尿時は介助ベッドが必要です。こちらの病院の多目的トイレには、介助ベッドが設置されておらず、大変困っています。現在は、外来の処置室でベッドを借りて導尿していますが、周りの患者さんに気を使う場面もあります。病院にいる時間が長くなれば、何度も処置室のベッドを借りに行くようになります。トイレに自由に行けるよう多目的トイレに介助ベッドの設置をお願いします。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。設置につきましては現在、予算や設置スペース確保などを踏まえ検討しております。早期の回答ができず申し訳ありませんが、お時間を頂戴いただければ幸甚に存じます。</p> |
| | <p>自動販売機の値段が表示価格と一致していません。実際は170円なのに、160円の表示なので買えません。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。販売業者へ連絡し対応いたしました。この度はご指摘の程ありがとうございます。</p> |