

ご利用の皆様へ

平素より当院の運営につきましては、ご理解ご協力をいただきありがとうございます。

皆さまより頂戴しましたアンケートや投書のご意見について、次のように改善を進めてまいります。

| 病棟へのご意見 | |
|---|---|
| ご意見・アンケートの内容 | 対応策 |
| ここ数日寒さが続いているのですが、いつ暖房が入るのでしょうか。特に今日は寒いです。臨機応変って言葉を理解して早く暖房を入れてほしいです。今日すぐにも。 | スイッチ一つで、冷暖房の切り替えが出来ない仕様のために、患者様にご迷惑をおかけしました。出来る限り、気候を確認して、患者様にご迷惑が掛からないよう努力をしていきます。 |
| 入院中の母にお見舞いをした時のことです。近くにいた看護師さんに「母がのどが渴いているのですが」というともすぐお昼だからその時に茶も出るので我慢してと言われました。家族が居るのにその前でそんな言い方がいえるのでしょうか。私ただって母に水くらい飲ませられます。高齢なのでどう飲ませたらいいかわからないから声をかけたのに。また、入院費を支払う為に受付に行ったのですが私が前に立っても目を向けることなく、私はしばらく受付の前に立っていました。受付ですから用があつていくわけですからすぐに気づくべきではないのでしょうか。 | 病棟職員の対応で、大変ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。当該病棟の職員に対して、看護師長を中心に話し合いをして、今後この様なことにならないようにいたします。 また、受付での対応でもご迷惑をおかけしました。窓口業務なのでいつ患者様やご家族がおいでになっても対応することが責務です。今後は同様のことが無いよう気を付けていきます。 |
| 看護師さん、スタッフは丁寧な対応で感じが良く気持ち良いです。以前は丁寧でもよそよそしい感じてましたが最近は笑顔がいいです。 | 病院として、接遇を心がけています。以前より改善されたと言っていたいただきありがとうございます。今後も一層努力をしていきます。 |
| 妻がお世話になっており、心から感謝、有難く思います。①送迎バスの運転手さんの運転が本当にきれいで親切です。他院には見られません。有難さが胸に広がります。②当院の看護師さんは、皆笑顔を絶やさず親切に患者さんを看いていらっしゃる事。これも他院では見たことの無いように感じました。有難いです。感謝。 | お褒めの言葉、ありがとうございます。これからも皆様が安心してご家族の療養を任せられるといわれるよう。職員一同、より一層努力をしていきます。 |
| 入浴でタオルを借りることが出来大変助かりましたが、たまたま古すぎるタオル、ポディタオルがあるので見直したほうがいいと思います。(リハビリ室も同様) | ご不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。早速、古いものは新しいものに交換しました。 |
| 食事でみかんが出てきたが左手が不自由な為に皮をむいたものが出てくるといいです。 | ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。みかんは最初から皮をむくと乾燥してしまい味が落ちてしまいます。お手数をおかけしますが、近くにいるスタッフに声をかけてください。すぐに対応をさせていただきます。 |
| スタッフの皆さんが担当か否かにかかわらず会うと必ず挨拶してくれて感じが好い。病室も廊下もゆったりとスペースにゆとりがある。相談員の方が退院後の事を含めて親身になってくれ心強い。 | お褒めの言葉、ありがとうございます。これからも日々努力をしていきます。 |
| 看護師の方々、リハビリ担当の方、この人達の毎日の活動は素晴らしい。頭が下がります。それに比べ医師は何をしているのでしょうか。居ることすら忘れてしまいます 希望:①休む所なし食堂はなぜないのか。他の病院と比べます。②病院が出しているバスはありがたのですが、勝田台の利用者が多いので後1時間後の最終が欲しいです | ご不便をおかけして申し訳ありません。患者様用の食堂は現状のスペースでは設置する場所はありません。スペースは限られてしまいますが外来の面談コーナーを使って頂いています。また、バスの本数は、ご利用者数を検討して決めさせていただいておりますのでご理解をお願いいたします。 |
| 傷病手当の説明を分かりやすく説明してほしい その他の書類の説明もよろしく | 傷病手当の申請については、申請される方の勤務先か保険機関にお問い合わせいただいたほうが分かると思います。その他書類等の記載方法などの説明はさせていただきますので、ご不明な点は医事課にお尋ねください。 |
| 普段の診察料はいつもカード払いをしています。ところが入院料の支払いはカードが使えないとのことでした。高額な入院費こそカード払いを望みます。ぜひカードを使うようにしてください。 | 検討をいたします。 |
| エレベーターをよく使いますが、ちょっと汚れた感じが気になります。ギィィときしむ音もあり故障しないか心配な時があります ②看護職員の方が手技等に個人差があるように見えます ③全体的に良心的な病院と思えます。 | ご不快な思いをおかけしました。エレベーター内の壁紙の剥がれやドアの引っかかり音は修理をしました。これかも早い対応を心がけていきます。スタッフの手技の差については、今後も教育をしていきます。 |
| 能力や技量よりも患者や家族に対する傾聴力と対話力 看護師(准看護師)、介助者で挨拶・話不足・自分の仕事を流れ作業的にしている冷淡な人もおり、底上げできればもっと良く人に勤めることが出来ます。 | 職員の態度や対応でご迷惑をおかけしました。仕事への心構えや接遇教育は力を入れていますが、全員に徹底していなかったためだと思います。病棟カンファレンスをととして徹底を図っていきます。 |
| 入院している家族がいますが病衣が着物式になり、下半身がはだけています。以前のような上下のものではできないのでしょうか。今のものならもう少し着くずれを気にするとか何とかはだけないようにしてもらえないですか。いくら寝たきり状態と言っても可愛そうです。 | ご不快な思いをおかけして申し訳ありません。患者様の病衣は身体の状況によって選択しています。着物式のもの、はだけやすいので、必要に応じてズボンをはいていただく事もあります。また、着衣の乱れがあった場合は早めの対応を心がけていきます。 |

| 外来へのご意見 | |
|--|---|
| ご意見・アンケートの内容 | 対応策 |
| 皆さんが明るくて感じが良かった | 今後も、対応に気を付けていきます。 |
| 書類(診断書)等の受け取りはすべて病院の受付窓口で手渡しの為、何度も足を運ぶことになる。申込時に料金と送料を支払い、郵送の方法を取り入れて頂きたい。 | 診断書は記載をして、患者様と内容に間違いがない事を確認してからお渡ししていますので、ご足労ですが窓口まで来ていただき、お受け取りください。 |
| 次回予約がかなり先(10日～2週間)にならないと出来ない | ご不便をおかけしてすみません。歯科の予約は患者様が多く、期間が開いてしまっています。 |
| 説明が分かりやすく、又対応も大変良かったです。残存歯の暫定処置をしてください感謝しております。 | お褒めの言葉ありがとうございます。今後も努力をしていきます。 |
| お世話になります。送迎バスが雨の日は見ずらく早く手をあげてと言われます。何か遠くからでもすぐにわかるように目印をつけていただくと助かります。 バスの停溜場が変わることがあり困ります。 | ご迷惑をおかけして申し訳ありません。停留所では必ず、ご利用される方がいるかを確認するようにします。また、停車位置については説明が不足していたためと思います。ご利用の皆様が分かりやすいようにしていきます。 |