

# 「みなさまの声」で寄せられたご意見等と当院からの回答

[2020年 10月/11月/12月]

| 寄せられたご意見等  | 当院からの回答  |
|--|--|
| <p>だれもあいさつおしない<br/>こちらからしても、かえさない</p>  | <p>不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。<br/>定期的にあいさつ運動を実施しており、今以上に力を入れ取り組んでまいります。</p>   |
| <p>すべてのレベル低い！<br/>全員入かえろ</p>   | <p>不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。<br/>職員の接遇教育のため、よくないと感じられた点についてより具体的に教えていただけますと幸いです。</p>   |
| <p>スタッフのみなさんはなぜ名札を見えるようにしていないのでしょうか。<br/>名前がわかると不都合なことでもあるのでしょうか</p>                                       | <p>ご意見ありがとうございます。<br/>現行の名札は、文字が小さいことや、裏返しになってしまうことがあることなどから、より視認性の高い名札への改良を検討したいと思います。</p>                                      |
| <p>ウーロン茶、せん茶、緑茶と、入院中のお茶の種類をふやして下さると大変嬉しいです。</p>  | <p>ご意見ありがとうございます。<br/>今後の課題として検討してまいります。</p>   |
| <p>最初の緊急入院の際、オムツプランがよく分からないので②にしていた。<br/>病棟にて、こんないいプランにしなくていいのと言われてたが、③にはしてもらえなかった。<br/>今回はどうすればいいですか？</p> | <p>オムツプランについて説明不足により、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。<br/>プランの設定や変更については、患者さんの状態に応じて判断し提示させていただきます。<br/>適宜患者さんに合ったプランに変更させていただきます。</p> |

# 「みなさまの声」で寄せられたご意見等と当院からの回答

[2020年 10月/11月/12月]

| 寄せられたご意見等  | 当院からの回答   |
|--|---|
| <p>入院時に荷物をもって行った時に待合で待っていて下さいと言われ、1時間経っても誰も対応なく受付の職員に確認したら、対応が悪く、ようやく担当看護師が来たのに謝罪もなく、何事もなかったかのような態度でした。</p>                                      | <p>看護師、受付スタッフの対応により不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。<br/>面会中止継続により、荷物の受け渡しについては、大変ご迷惑をおかけしています。<br/>スムーズな受け渡しができるよう、対応してまいります。</p>  |
| <p>介護認定のため、民生委員の方から勧められたため検査を受診しに来ました。<br/>1回目の問診と同じことを繰り返し質問され母の答えが的を得ていないこともあり、イラついた態度で対応され、無表情でハイハイ！と言われました。<br/>どういう教育をされて、対応しているのでしょうか？</p> | <p>このたびは職員の対応につきましてご不快な思いを抱かせましたこと、深くお詫びいたします。<br/>常日頃より接遇に関しましては、研修等を通じて職員教育に力を注いで参りましたが、今回そのことが徹底されていないことは、病院といたしましても誠に申し訳なく思っております。<br/>患者さんに安心して受診していただけるよう、当該職員を含む全職員への指導を徹底いたします。<br/>貴重なご意見、誠にありがとうございました。</p> |

# 「みなさまの声」で寄せられたご意見等と当院からの回答

[2020年 10月/11月/12月]

| 寄せられたご意見等   | 当院からの回答  |
|---|--|
| <p>個室料金がかかるが不便なことが多い</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・TVのBSと地デジの切りかえがネジでつけはずしが必要</li><li>・部屋のシャワー使用説明がない、きいてもおしえてくれない</li><li>・シャワーを使ってもタオルがない、追加タオルがない</li><li>・トイレが狭い、前にかがむと頭が当たる</li><li>・食事しながらTVがみれない、TVの位置が悪い←bedの背もたれをおこすとTVは後ろにある、ねたまみれない</li></ul> <p>回復期病棟の個室</p> | <p>上から順に回答いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・テレビの視聴について<br/>基本的に地デジの視聴のみとさせていただいております。ご了承ください。</li><li>・シャワーの使用について<br/>ご案内が足りず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。自室のシャワー使用には医師の許可が必要となっておりますので、使用の可否につきましても都度お伝えをさせていただきます。</li><li>・タオルの交換について<br/>タオル配布が行き届いておらず申し訳ございません。CSセット（入院用品のレンタルプラン）にお申し込みいただいている場合、定期交換させていただくほか、追加で必要な場合はお声がけいただければ対応いたします。お申し込みいただいていない場合には、ご自身でのご用意をお願いいたします。</li><li>・トイレの広さについて<br/>ご意見ありがとうございます。今後の課題として検討してまいります。</li><li>・テレビの位置について<br/>病棟内に掲示をしているとおり、食事中などはテレビ視聴を控えていただいております。その目的としては、嚥下障害のある患者さんの注意力を高める、食事環境を整える、といったことが挙げられます。ご了承ください。<br/>貴重なご意見ありがとうございました。</li></ul> |