

「みなさまの声」で寄せられたご意見等と当院からの回答

[2021年5月]

| 寄せられたご意見等 | 当院からの回答 |
|--|---|
| <p>同部屋の別の人がナースコールを押すと、男の看護師が来て「忙しいんじゃ」と患者さんを怒鳴っており怖かった。ナースコールが押しづらかったです。</p> | <p>この度は、スタッフの言動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。 今後は、患者さんに安心して療養していただけるよう、スタッフの接遇に関する教育・指導を徹底してまいります。</p> |
| <p>書類を出す場所が違うと言われた。提出場所が分かりづらかった。 診断書を郵送で頼んだら、切手を売店で買っていいと言われた。（雨も降っていたのに道路を渡らないといけなかったので危なかった） 切手は受付で準備して欲しい。いつか転倒するなどの事故が起きると思います。</p> | <p>この度は書類の提出場所についての案内が行き届いておらず、申し訳ありませんでした。 また、売店が別棟に設置されているため、切手のご購入にあたってご不便をお掛けしております。 この度いただいたご意見を参考に、書類の対応方法を再度検討のうえ、利便性の向上が図れるよう改善に取り組んで参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p> |
| <p>不親切。どうしていいかわからないので聞いただけなのに、ぶっきらぼうに返答。 不安な患者の気持ちに寄り添ってほしい。笑顔もなく不表情。</p> | <p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 ご指摘いただいた内容につきましては該当の職員に嚴重注意を行うとともに、課内の職員全員と共有し、改めて指導致しました。 一人一人が受付の役割を認識し、患者さんの気持ちに寄り添った接遇を心掛けるよう、継続的に指導して参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p> |
| <p>時間がかかりすぎ。</p> | <p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 会計については窓口徴収者1名と自動精算機1台で対応しておりますが、当日の予約状況によってはお待たせしてしまう場合があり、ご迷惑をお掛けしております。 この度頂いたご意見を参考に、できるだけお待たせすることなくスムーズにお支払いが出来るよう改善に努めて参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p> |