

令和6年3月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	〇〇病棟、薬の飲み方、時間帯、主治医の指示・連絡がなっておらず、ケンカごしでいわれて困ってます。きちんとした指示を願います。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。いただいたご意見は当該職員に、患者様へ配慮が不足していた状況を確認し、今後の対応について指導しました。また、部署内で共有いたしました。今後は、職員一人一人が患者さんの思いに寄り添い、心のこもった看護を提供するよう努めてまいります。
2	年1回の定期検診で来ています。来る度にいろいろ変わっていることがあるのは分かるのですが、受付や診察時一声かけてほしいです。呼ばれるときの番号はコレです、(診察後)予約票を渡すので待っていて下さいなど……。今回、あとから「こういうシステムなのでこうしてほしい」と言われましたが、毎月くるわけではない身としては、少し不親切感を感じました。	この度は、外来対応によりご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。ご意見を外来職員一同で共有し、寄り添った対応を心がけるとともに、受診の流れについては外来に掲示する等、検討して参ります。
3	患者様の送迎をしていた看護助手、2度一緒のエレベーターに乗り合わせましたが(こちらは車椅子)強引に「2台乗れるから」「私が言うまでブレーキは触らないで」とこちらの車椅子にガンガン当たり、無口でこちらの車椅子を動かし、1度目はがまんしましたが、2度目の乗り合わせでも同じ対応だった為、「車椅子を無口で動かすのは止めてもらえませんか?介護職員ですよね?」との問いに対してもだんまり。謝罪ももちろんありません。そもそも、他患者含め車椅子への接触はヒヤリです。介助していた患者様への対応も悪く、口調もきつい。適切な指導をお願いします。	この度は不適切な対応により、不安と不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。看護補助員へ、安全で安心できる対応について指導を徹底いたします。そして患者さんの立場に立ち、誠意をもって接するように職員一同取り組んでまいります。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	利便性の為、早急に対応して頂きたいと思うことが一点あります。トイレにファイル入れを設置していただきたいのです。100均などで安価に取り付けできると思います。(数が相当ですが、お忙しいところお手数おかけすることで大変恐縮ですが……。他病院にて見かけましたので、とても便利でした)	この度はご不便をおかけし申し訳ございません。関係部署でクリアファイル置き場の設置について検討しましたが、感染管理の面やスペースの関係上障害物となることなどから、現時点では設置は難しいと考えております。ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。

2	TVをゆっくり観ることができました。ありがとうございます。 TVのリモコンがあればより助かります。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。急ぎ対応させていただきます。ご不便をおかけしますが、準備ができるまでお待ちください。よろしくお願いたします。
---	------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

<感謝>

	ご意見	回答
1	形成外科に交通事故で通院しました。担当医師の方、看護師の皆さん、(交通事故の自賠責だったので) 21 番、22 番窓口のスタッフの皆さん、とても丁寧で親身になってご対応ただけてとても嬉しかったです。事故後で怪我をしていたこともあり不安になっていたのに、大変心強い支えになりました。ありがとうございます。感謝申し上げます。	職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。
2	2月26日の夜間に父が救急搬送され、救命救急センターでお世話になりました。突然のことに混乱し、気が動転している娘の私に、医師のみなさま、看護師のみなさまがとても優しく丁寧に説明・ご対応くださいました。あいにく父は残念な結果となりましたが、市立札幌病院で治療をしていただくことができ、穏やかに旅立つことができたと思います。父のためにご尽力くださいました全てのスタッフの皆様に感謝申し上げます。本当にありがとうございました。日々ご多忙のことと存じます。お身体ご自愛くださいませ。	

<2月未回答分>

	ご意見	回答
1	(記載時刻 17:30) 母(87才)の乳がん疑いで、11:30からの予約を取って受診。 11時前に来訪、マンモグラフィー+エコーで1時間程度の検査。 他は全て待ち時間。 この書面と投函箱の位置もみつけずらく最悪です。	この度は、待ち時間の件でご迷惑をおかけして申し訳ございません。病状に応じて追加で検査を実施する必要があり、事前に検査をオーダーしているよりは時間を要する結果になったと思われま。ご意見箱の設置については貴重なご意見をありがとうございました。ご意見箱の位置を示す張り紙を掲示いたしました。

※ ご意見は要約させていただいております。