

令和6年8月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	産婦人科外来の〇〇さん、すごい対応が悪かった。言葉も動作も乱暴でびっくりした。	この度は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。 当該看護師に患者様との接し方や言動、態度について指導いたしました。また、部署で共有し、看護職員一人一人が患者様に寄り添い、心の通う看護を提供できるように努めてまいります。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	1階携帯電話コーナーにたくさんのパンフレット（臓器移植など）置いていますが、取ったらほこりが舞いました。はたきをかけたり、掃除機で吸ったりした方が良いと思います。ほこりは病気にも良くないです。せっかく為になる良いパンフレットが置いてあるのに、もったいないです。	この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 今後は、パンフレットの整理とともに、置き場の清掃を定期的に行い、快適な環境を維持できるよう努めてまいります。
2	車椅子の患者さんが増えて通路がふさがれることがよくある。車椅子スペース等何かしらの対策をお願いします。	貴重なご意見をありがとうございます。この度はご不便をおかけして申し訳ありません。 受診する患者さん・ご家族に負担がかからないよう、椅子の配置の検討など、スペースの有効利用について検討いたします。

<その他>

	ご意見	回答
1	待ち時間が長すぎる。そんなに待たせるなら、予約できる数を減らせば良いのに。こちらも暇ではない。なぜ学ばないのか？経営のことしか考えていないのか、市立病院と札幌市の代表のような名の病院が患者ファーストじゃなくてどうする？本当はもう来たくないけど、来なければならぬ。いい加減にしてほしい。	<p>外来待ち時間に対し、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。</p> <p>当院では待ち時間短縮対応として、患者満足度調査による実態調査や受付・採血システムの改定を行っております。差し支えなければ、受診日や診療科、待ち時間にかかった時間等についての詳細をお聞かせいただけませんか。</p>
2	病室内携帯使用禁止では。看護師も注意しない。他の部屋にも声が聞こえて迷惑だ。	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>今回のご意見を病棟職員と共有し、病室内での通話を確認した際には、通話可能エリアでの利用を声掛けするよう指導しました。今後も、患者さんが安心して療養できる環境の維持に努めてまいります。</p>

※ご意見は要約させていただいております。また、個人が特定されないよう一部修正させていただく場合がございます。