

ご意見への回答(R.5.4 月回収分)

いつも貴重なご意見ありがとうございます

| ご意見 NO. | ご意見 | ご回答 |
|------------|---|--|
| 1 | 対応の良い職員さんが多い中、Aさんの対応の悪さが目立ちます。もう一度 接客研修を受けて初心に戻っていただきたいです。自分の仕事を思い通りに進めたいだけで、人に対する優しさなどが全く感じられません。 | 窓口職員の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 患者さまの気持ちに寄り添った対応ができるよう接客向上に努めたいと思います。 貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 2 | 2Fのシャワー設備について、①～③あるシャワー室ですが③のシャワー室のイスを新しいのにして欲しいです。なんか汚い気がします。男性が汚いと思うので女性でしたらもっと気になるのかと思います。高い設備でないののでぜひ新しいイスにして欲しいです。 | 貴重なご意見をありがとうございます。 シャワー室の椅子につきましては、使用ごとに洗浄させて頂いておりますが、劣化の状況を確認し、適宜購入の検討をさせていただきます。 |
| 3 | 感謝です。4/4 再手術の報告を受け一度完全に心が折れた。しかし、すでに再手術の日時が決定しており、多くの方々協力をして下さったと気持ちの整理がついた。手術後自分も頑張りますので 4/6 再手術宜しくお願い致します。 | お気持ちが大変な中、感謝のお言葉をありがとうございます。 手術を安心して受けられ、回復して頂けますよう、必要なケアの提供に努めてまいります。 |
| 4 | 自動販売機で暖かい飲み物をお願いしたい。 | ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 確認しましたところ、事前にお話を受けており、業者に依頼が済んでいる状況でした。 再度連絡し、早急に対応させて頂きました。 貴重なご意見をありがとうございます。 |
| 5 | シャワー室に換気はないのでしょうか？お湯を使うと室内が蒸れて暑くてまた汗をかいてしまいます。小さい扇風機とかあれば嬉しいです。 | 貴重なご意見をありがとうございます。 個室についての御意見と思われませんが、個室のシャワー室は、24時間の換気システムとなっております。扇風機の設置は安全への配慮から設置することが難しい状況でございます。室内の温度設定等で、ご調整頂きますようお願い申し上げます。 |

| | | |
|----|--|--|
| 6 | <p>師長が要望を聞いてくれない。師長の接遇が悪い</p> | <p>この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 大変恐縮ですが、ご要望の内容によっては、対応させて頂くことが難しい場合がございます。また、接遇に関しましては、患者さんに安心して頂けるよう、改善してまいります。</p> |
| 7 | <p>テレビの生活になっているがテレビの番組表がどこかに貼ってあると助かるよー</p> | <p>この度は、ご不便な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。 今後検討させていただきます。 貴重なご意見をありがとうございます。</p> |
| 8 | <p>先生、看護師さん他の方々、とても親切で助かりました。只ひとつだけ給湯器があっってお湯があればと思いました。高齢の方々が水分補給に冷たい飲み物しかなくお腹が冷えて夜間何度もトイレに起きていました。危険な面もあるかもしれませんが高温でなくても良いので白湯が飲めたらと思い書かせて頂きました。</p> | <p>この度は、大変励みになるお言葉をありがとうございます。 給湯器は、高齢者の火傷の危険性から設置が難しい状況でございます。お食事毎の配茶のおかわりや、自動販売機に、温かいお飲み物をご用意させて頂いております。 また、今後白湯の販売も検討させていただきます。 貴重なご意見をありがとうございます。</p> |
| 9 | <p>病室が窓際、廊下際とありますが、生活してみると雲泥の差、入院料に影響あるのでしょうか？</p> | <p>貴重なご意見をありがとうございます。 窓側と廊下側での金額の差はございません。どちらにご入院になっても、快適に過ごして頂けるよう努力してまいります。</p> |
| 10 | <p>ナースの方々へ いつもやさしい心で看護をいただき感謝いっぱいです。ありがとうございました。地方の方々にもお伝えします。病める方々のために心を与えて下さい。</p> | <p>この度は、大変励みになるお言葉をありがとうございます。 今後も患者さんに安心して過ごして頂けるよう努力してまいります。</p> |
| 11 | <p>気分が悪くて突然入院 4/14 すっかり検査受け OB 余分なものはいっさい食べないです。今日突然下痢、ナースの方にとっても親切に対応していただき感謝いっぱいです。高齢者とはいえはずかしいから申し訳ない次第です、入院中は申し分のない介護をいただいております。ありがとうございました。</p> | <p>この度は、温かい感謝のお言葉をありがとうございます。 お辛い症状の時に、寄り添ったケアを提供し、安楽に過ごしていただけるよう努力してまいります。</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 12 | <p>会計は自動精算機にしてほしい。 リハビリの前の医師の確認は要らない。何の確認もせず意味がない、時間のムダ！！</p> | <p>会計の自動精算機につきましては、設置が難しい状況でございます。また、リハビリを受けて頂く場合には、必ず医師の確認が必要となります。内容について改善してまいりたいと思います。 貴重なご意見をありがとうございます。</p> |
| 13 | <p>2年前に手術の際お世話になった3F病棟の看護師さん(Aさん)にお会い(B先生股関節手術)出来ました。2年も前のことなのに自分のことを覚えていて下さいました。涙が出ました。B先生の診察もいつも本当に丁寧できちんとお話を納得するまで聞いて下さいます。本当にありがとうございます。また来年まで元気に過ごせることを願います。良い一日をありがとうございました。</p> | <p>この度は、大変励みになるお言葉をありがとうございます。 今後も患者さんに元気に過ごして頂けるよう、医療やケアの提供に努めてまいります。</p> |
| 14 | <p>月曜日に前立腺肥大で朝9時に救急車で入院、その際に検査などに時間がかかり外来の人を優先的に診察し、痛くてしょうがなくなったが、診察したのが12:00だった。急患後回しにするなんて病院ない</p> | <p>この度は、辛い思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 外来に確認させて頂きましたところ、検査と処置を行っていた状況がありました。また外来でご帰宅頂ける状態でしたが、患者さんの状況から、入院へ変更となったことで検査が追加となりお時間がかかってしまったようです。今後は、患者さんに対する説明をしっかり行い、ご理解を頂けるよう努力してまいります。</p> |
| 15 | <p>食事をのせてくるお盆の汚れが気になる(ふちが黒ずんでいる)</p> | <p>貴重なご意見をありがとうございます。 お盆のふちは、保温庫への出し入れにより、擦れることで傷がついてしまうことが原因でございます。清潔を維持できるよう、磨くことや買い替えを行って行きたいと思えます。</p> |
| 16 | <p>今日 OPE 日なで初めて病棟に入りました。2F の OPE 後の待っている時、病棟～すれちがいざまに職員さんが大きな声で会釈しながら声を出し挨拶して下さいました。とても気持ちがいいです。こういう社風？職場だと安心です。ありがとうございました。</p> | <p>この度は、温かい感謝のお言葉をありがとうございます。 今後も、患者さんに安心して頂けるような職場を目指してまいりたいと思います。</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 17 | <p>入院中大変お世話になりました。ありがとうございました。みなさん親切で丁寧でとっても充実した入院生活でした。</p> <p>気の付いたこと</p> <p>①向って右側のエレベータ2階に到着するとなぜか5階ですと聞えます。慣れないとエッーという感じです。</p> <p>②2階エレベータおりてリハビリ室へ向うカーブで出会い頭注意の表示が有りますが、左側通行をお願いすれば良いと思います。</p> | <p>この度は、大変励みになるお言葉をありがとうございます。</p> <p>①施設担当者と確認させて頂きましたが、異常はございませんでした。一時的にエラーがあったことが考えられますので、継続して点検してまいります。</p> <p>②リハビリ室のカーブについて貴重なご意見をありがとうございます。患者さんの安全を守るよう検討してまいります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> |
| 18 | <p>職員さん(Aさん)メガネ 年のころは 5～56 くらいかな～親切、丁寧な対応に心より感謝致します。話すスピードもよく声も聞きとりやすく本当に心穏やかに話しが聞けて心地よかったです。今 病院もお客様サービスの時代だと思いますが、本当大切に対応して下さり心のこもった対応でした。この方ぜひ評価して下さい。本当ステキな人でした。</p> | <p>この度は、大変励みになるお言葉をありがとうございます。</p> <p>職員全員が患者さんにご満足して頂ける対応ができますよう努力してまいります。</p> |
| 19 | <p>①マスクの正しい着用について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・看護師、レントゲン技師で鼻出しマスクが目立ちます。感染防止の観点から正しいマスクの着用を要望します。 <p>②レントゲン用ベット枕の紙シートについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リハビリ用ベット枕と同様にレントゲン用ベット枕も衛生上の観点から患者ごとの紙シートの使用を要望します。 | <p>この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。全職員の正しいマスク着用を徹底してまいります。</p> <p>また、ベッド枕については、患者さんのご利用ごとに、アルコール消毒をさせて頂いております。安心して、検査を受けて頂きますようお願い申し上げます。</p> |
| 20 | <p>自宅でベランダ二階に干してあった洗濯物を取り込む際に窓際から部屋に降りる時に転落する。恥骨骨折の疑いありと言われ娘に相談。医者にかかるように言われ救急車のお世話と相成りました。救急車が早目にきて病院をさがしてくれた。私は介護の世話になっています。この時もヘルパーさんの帰宅後のことです。娘は埼玉で生活しています。</p> <p>明日は退院になります。皆様ほんとうに有難うございました。リハビリは大変たのしく有意義でした。周囲の山々をみながら足を動かす、男性も女性指導員も大変面倒見がよ</p> | <p>この度は、温かい感謝のお言葉をありがとうございます。</p> <p>お茶につきましては、自動販売機のご利用が可能です。また、お醤油は食事の塩分が決められておりますが、可能な範囲でお使いになる場合、スタッフが売店に代行で購入することができます。入浴等につきましても、何かございましたら遠慮なくスタッフへお声がけ頂きますようお願い申し上げます。</p> |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>く感謝しています。ありがとう！！ お風呂は私にはあまりよくなかった。 表面続き 困った事①湯茶の十分な補充が なかったこと、食事の中で醤油のない事が 辛かったです。</p> | | |
| | | | |