

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R2-43

| ご提言要旨 感謝状 | 回答 病院長 |
|--|---|
| <p>昨年の12月〇〇日、腹痛の為、飛び込みで来院した時、その時、対応して下さった先生の言葉使い、とても不愉快でした。同じことわり方でも言い方ひとつでその病院の評価は変わるものです。いろいろ他の方からも対応の悪さを聞いていましたが、その通りだと納得しました。</p> <p>しかし、今回、〇〇科に入院させて頂き私の評価は一変。とてもいい先生に出会わせて頂きました。患者さん一人ひとりに接する真摯なお姿に感銘を受けました。土曜、日曜日にも回診。とてもはげまされました。他のかかわって頂いたスタッフの方々も笑顔でやさしく言葉かけをしてくれる方々でした。とても好印象の病院とかわりました。ありがとうございました。こん後、笑顔で退院していく人が増えますよう期待しています。</p> | <p>ご提言を拝見しました。</p> <p>救急担当医の対応については、コロナウイルスへの対応も含めた現場の混乱状況や説明の内容が分かりませんが、結果的に投稿された方に不快な思いをお掛けしたことに付き、責任者としてお詫び申し上げます。</p> <p>一方、別件の〇〇科医師および病棟看護師の対応については、安堵すると同時に、‘手前味噌’ながらも少し誇らしく思いました。</p> <p>医師を含めた職員の接遇問題については、利用者から指摘を受ける度に調査を含めて様々な対策を講じており、病院長としては「せめて、‘始め’と‘結び’の言葉は丁寧に、‘中身’はゆっくりと親切に。」と指導していますが、高齢者の入院が多い現場では、個人の感性の差もあってかまだ浸透していないのが現状のようです。</p> <p>今回のように具体的なご指摘を職員に提示することで、それぞれが反省の糧とし、改善に繋がるものと期待します。</p> |

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

郵送

No. R2-44②

| ご提言要旨 接遇 | 回答 看護部 |
|--|--------|
| <p>私は、「帰ろう」と思いました。本人も「熱がある」といって周りが騒ぐので「しんどくなってきた。家に帰りたい」と言い出し、困りました。「今日はとりあえず家に帰って熱が下がらなかつたら明日、また改めて来て下さい」というのなら、分かります。コロナなのか単なる夏カゼなのかも分からないのですし、もしコロナに感染しているのなら、家族は濃厚接触者にあたるのだからすぐに帰るべきです。それなのに入口の扇風機の前で待つよう言われました。車イスを出してくれて親切な人だなあと考えたのも束の間、そこに並んでいる手押し車の台の所へ座われとアゴで指すのです。エ`ーッなんともまぎらわしい。そして失礼な態度・・・。</p> <p>足腰の弱っている杖をついている高齢者に体勢の悪いここで待て、と。時間もどれくらいかかるかもわからないのに。入口のドア付近はとても眩しく紫外線も強く目がとても痛くなりました。待ってる間、気をつかって自動ドアの開閉をして空気の入換えをしたりもしました。(責任がありますからね、こちらにも。) コロナだったらこんな所でじっとして果していいのだろうか??</p> <p style="text-align: center;">↓ 次項に続く</p> | |

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

郵送

No. R2-44③

| ご提言要旨 接遇 | 回答 看護部 |
|--|--------|
| <p>ふと気付くと、入口の両サイドにいるはずのスタッフは片方に二人並んで小声ですっと何か話をしていてチラリとこちらを見ては、また話を続けるといった感じでとても嫌な気持ちにさせられました。これでは、まるでコロナ感染者扱いのよう。まだハッキリと確定したわけでもないのに、とっても不愉快、そして病院に対して不信感で一杯になりました。</p> <p>市民病院では体温の高い人が来院したことはないのでしょうか……。女性主任の対応の仕方、何度もどこかに電話をして「お待ち下さい」の繰り返し。不安を駆り立てられ恐怖が湧いてきます。そういう電話は患者のいない所、見えない場所でもらいたいものです。「クーラーかけて、自分の車で待ったら？」とかって言うし。(地球温暖化のこととか考えないんですかね)</p> <p>しまいには、「私、早番やからもうあがるけど大丈夫かな」的な話も聞こえて来て意味がわかりません……。段々腹が立ってきました。それでも居心地わるく、これが看護師のとるべき態度なのでしょうか???長いこと待っていると入口で「異常です」と引っかかっている老人が平気な顔して入って行こうとしている。あれっ?!もしかしたら……。</p> <p style="text-align: center;">↓ 次項に続く</p> | |

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

郵送

No. R2-44⑤

| ご提言要旨 接遇 | 回答 看護部 |
|--|--------|
| <p>コロナ対策についてのマニュアルってありますよね・・・。どう対応・対処すべきかなど。もう少し笑顔で「大丈夫ですよ。まだコロナウィルスだと判明したわけじゃありませんからね」とか言えないのでしょうか。始終、無愛想で市民病院のスタッフにいらだちを感じます。そうでなくてもコロナ感染が恐ろしくて近づきたくない場所だというのに平気な顔して来院しているともお思いですかね？！</p> <p>※あと、アルコールはコロナが流行する前から、私はしています。入口でしてない人にだけ言って下さい。しようとしているのに「アルコール消毒お願いします」と言われると毎回「わかってます」と思います。</p> | |

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R2-45

| ご提言要旨 設備 | 回答 総務企画課 |
|--|--|
| <p>テレビカードを買うのに1万円しかない場合、両替機がないのでこまりました。</p> <p>近くの店も閉まっているし、どうする事もできませんでした。1万円札→千円に両替機があれば他の人も安心すると思います。</p> <p>担当の看護師さんが他の人にも聞いて千円札をあつめてくれました。ありがとうございます。</p> | <p>このたびは、テレビカード購入に関して大変ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>このようなご提言は以前にもいただいており、当院においても両替機の設置を検討したところですが、設置場所や保安管理上の問題から、この件を見送った経緯があります。</p> <p>したがいまして、大変申し訳ございませんが、当院の患者サービス課又は当院内の売店で両替をしていただくこととなりますので、ご理解、ご協力をお願い申し上げます。</p> <p>ただし、新型コロナウイルス感染症の影響でお見舞い等を制限させていただいておりますので、今回のように、最寄りの職員にお声かけいただければ幸いです。</p> <p>なお、券売機に</p> <p>(1) 平日</p> <p>8:30-17:00 1階会計窓口</p> <p>17:00-22:00 1階夜間休日玄関</p> <p>(2) 土・日・祝日・休診日</p> <p>8:30-22:00 1階夜間休日玄関</p> <p>と掲示させていただいておりますので、今一度ご確認いただければ幸いです。</p> |