

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. R3-12

ご提言要旨 接遇	回答 看護部
<p>父が歩けないので、母が車イスを取りに行き帰ってくる際、スタッフの人が一緒について来てくれたので、今日は親切だなあーと見ていたら、ドアを開けて外に出ようとした父を見て「全然動けるじゃないですか」と言い放った！その時は何も言えなかったが、後々腹が立って来て、、、どういう意味でそんなことを言っているんですか？“歩けない”だけで体は動けます。寝たきり患者が来たとも思っているのでしょうか？？良い意味で言ったのかもしれませんが、家族は睡眠不足で介護疲れで、少しのことでもピリピリしているので、言葉遣いには気を付けてもらいたいものです。お宅は、家族に介護家族はいらっしゃるのですか！！！！</p>	<p>車椅子へ移動されている状況を見ての職員のお声掛けで気分を害されたようでお詫び申し上げます</p> <p>文面から、介助が必要であろうと一緒に車の所まで行ったようですので、悪気はなかったかと思われます。</p> <p>常日頃より接遇については、話し合う機会を設けてはありますが、職員の口調や語尾で不快感を与えてしまったようです。</p> <p>マスクで表情も見えず、声も聞き取りにくい状況でもありますので、今回のご意見をもとに接遇について再度、周知・徹底に努めていくと同時に、その場でご指摘を頂けましたら、直ぐに指導させて頂きます。</p> <p>まだまだ暑い時期が続きますが、介護されている家族の方の体調も崩されないようにお気をつけ下さい。</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. R3-14①

ご提言要旨   接遇／設備	回答   看護部／総務企画課
<p>中央処置室で採血をしなければいけなかったの で、待ってたのですが、なかなか呼ばれずのぞい てみたら、手があいてそうなのに、何もしていな い看護師さんがいました。採血する机もあいてい たと思います。特にこの時期は、待合いの席も限 られており、立って待っている人もいます。もう 少し考えていただきたいです。</p> <p>また、声かけだけでは耳が遠く聞こえない、分 からない人もいると思うので目で見て分かるよう にしていきたいです。</p> <p>この件とは別ですが、コロナを検査する場所と ワクチンを打つ場所が近く少しこわかったです。 今後、まだ病院でワクチン接種があるのであれば 改善していただけたらと思います。汚い字で長々 と失礼いたしました。</p>	<p>(看護部)</p> <p>この度は、中央処置室の採血をお待たせしてま ったことについてお詫び申し上げます。</p> <p>文面から、採血する場所もあり業務が多忙で看 護師が呼びできなかった状況ではなかったと推 測されます。今回のご意見を頂いた方の状況は分 かりませんが、予約で来られた方でも時々採血の オーダーが入っておらず医師に確認する為に多少 のお時間を頂くことや、看護師から採血の説明が あり中央処置室に来られてもまだ医師が検査のオ ーダーを入力している最中のこともあります。</p> <p>しかし、患者さんにはこのような状況であるこ とは分からないので、事前に一言説明があればご 理解頂けたのではないかと反省しております。</p> <p>コロナ禍で密にならないように、腰掛けられる 椅子も少なくなり立って待っていらっしゃる方も います。一時的にも椅子を増やすように配慮する とともに、待ち時間を短くする努力が足りなかつ</p> <p>↓   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

手渡し

No. R3-14②

ご提言要旨	接遇／設備	回答	看護部／総務企画課
		<p>たことについてはスタッフ一同深く反省したいと思えます。患者さんへのお呼び出しについては、遠くの方でも聞こえるようにマイクを検討中でございますのでもう暫くお待ち下さい。</p> <p>(総務企画課)</p> <p>このたびは、コロナの検査場所とワクチン接種会場が近いとのご指摘をいただきました。</p> <p>ご承知のとおり、新型コロナウイルスは「飛沫」が最大の感染源であり、お互いの場所が感染を引き起こす「飛沫」に危険な距離であることは明らかであり、ご提言を投函いただいた翌々日の8月1日からワクチン接種場所を変更いたしました。</p> <p>今回の貴重なご提言を機に、今後とも、検査をされる方やワクチンを接種される方の目線に立って、より高いレベルの感染対策を講じるべく調査検討を継続したいと考えています。ご提言ありがとうございました。</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. R3-17

ご提言要旨 接遇	回答 病院長
<p>新型コロナのきびしい中、防護服にナイロン手袋等装備されて笑顔で対応され、その場その場でじんそくに行って下さり感謝感謝。 これだけ書けばわかって貰えますか。 病院を巣立ち羽ばたく瘦老一人。 これからもずっと頑張ってください</p>	<p>無事ご退院のご様子であり、心よりお喜び申し上げます。</p> <p>原文では、ご年配の方らしく一字ずつ丁寧に綴られた感謝文に感動しました。加えて、防護服に包まれながら奮闘する職員を励まして頂き、本当にありがとうございます。</p> <p>今後とも職員一丸となって、“サービスの量と質の向上”に努めますので、どうかご支援下さい。</p>

