

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. R7-2①

ご提言要旨 接遇	回答 看護部
<p>○酸素チューブが抜けていました。血圧が下がったこと貴院から連絡がありかけつけたところ、父がとても苦しうにしていました。私と母は気が付かず、後から来た当方の息子が酸素チューブが抜けていることに気付きました。とても怖かったし、ただでさえしんどい父はもっと苦しうかと思ひます。すごく初歩的なミスだと思ひます。ナースコールを押す力もなかつたので、あのまま誰も気が付かなかつたら、と思ひとぞつとします。○水も飲むことができないのに、夜間の看護師さんが薬をまるごと飲ませようと思ひました。前日、点滴にかえて欲しいとお願いしてはいたのですが、担当の先生にまだ連絡がとれていないとのことでしたが、嚥下が弱っているのに（明らかにぐったりしている状態でした）粒を飲ませようとするのは、素人から見てもおかしいと思ひました。昼間の看護師さんは、砕いて、水のスプーンで飲ませてもらっていたのですが、看護師さんによって</p>	<p>この度は、当病棟の看護師の対応によりご不快な思ひをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。安心していただける環境をご提供できなかつたことを、心からお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘いたいた件につきましては、スタッフに聞き取りを行い、指導・教育を行いました。今後は日々の病室訪問やコミュニケーションの質も高める共に、患者さんの状態に応じた安全な服薬支援を徹底し、再発防止につとめてまいります。</p> <p>今回のご指摘を真摯に受け止め、自部署だけでなく看護部全体で再発防止に向けて意識を高め、患者さん・ご家族にとって安心・信頼していただける看護を提供出来るように指導をしてまいります。</p> <p>この度は、誠に申し訳ございませんでした</p>
<p>↓ 次項へ続く</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. R7-2②

ご提言要旨 接遇	回答 看護部
<p>こんなにやり方が違うのかと思うと、信じられませんでした。申し送りとかはしていないのですかね。怖いです。父はもっと怖かったと思います。</p> <p>○担当のところに、名前が書かれていた看護師さん。一度も病室に来ることはなかったのですが、（先生の説明があるときは、その時だけお見かけしましたが）一体、何の担当だったのかと疑問です。患者さんと、その家族が不安になるだけだと思いました。</p> <p>○病院から連絡がありかけつけたのに、3 西病棟のナースステーションにおかれるケースワーカーの方、「何か会合があるんですか？」と私達に声をかけてきました。非常識だと思いました。失礼です。横の連携はとれていますか？</p> <p>父は亡くなったので回答はいただかなくても結構です。今後の為にも、とあって提言しただけですので。市民の為の病院なのに、とても不安な入院期間でした。よくして下さった看護師さんもいて、安心できることもありましたが、とても怖い思いも経験しました。</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. R7-3

ご提言要旨 接遇	回答 経営企画課
<p>ちょっと色々あって、ナイーブになっているかもしれませんが、最近〇〇病院とさぬき市民病院で、自立支援の申請をしました。5月1日の会計時にその旨を言って、管理表はないのですか？と言われ、私も理解できていないのが悪いかもしれませんが、その言い方。事務4人が集まって、嫌な顔し、〇〇〇病院の人にかわって電話もらおうとしたら、なんで私がかかわらないかのって言われ、患者自身傷ついた。</p> <p>もう、病院にきたくないと思う。接遇ができていない。</p> <p>泣いてしまった。自殺願望があり、ちょっとした事で気にするタイプなので、もう少し優しく対応して欲しいです。</p>	<p>この度は、受付窓口スタッフの言葉遣いや対応の仕方によって不快な思いとともに不安感を与えてしまい、誠に申し訳ありません。</p> <p>患者さんに対する接遇については、常日頃から、患者さんの立場に立った対応に心掛けるよう指導しているところです。</p> <p>そのため、事務手続きひとつにしても、患者さんの状態によっては、我々スタッフがご支援すべき内容も大きく違うと思います。患者さんを見て、聞いて、確認させていただいた上で、最善の窓口サービスが提供できるよう取り組んでまいります。</p> <p>また、今回ご指摘いただきました担当スタッフに対しては、改めて個別指導を行い、改善に努めるよう注意喚起すると同時に、窓口スタッフ全員に対しても接遇指導を行っておりますので、今後もお気軽にご相談くださいますようお願いいたします。</p> <p>この度は、貴重なご提言をいただき、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. R7-4

ご提言要旨 接遇	回答 総務管理課
<p>最近、トーカイさんの、シーツ交換時など、私語が気になります。患者さんにはよくないです。</p>	<p>このたびは、当院に対し貴重なご提言をいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>ご指摘いただきました、シーツ交換業務にあたる委託業者スタッフの私語が多く、患者様にあまりよい印象を与えていないとの件につきまして、当院としても重く受け止めております。</p> <p>早速、当該業務を請け負っている委託業者の責任者に本件を伝え、患者様の療養環境にふさわしい言動を心がけるよう、厳重に注意を行いました。あわせて、今後このようなことがないよう、マナーの徹底と指導強化を依頼しております。</p> <p>ご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、今後も患者様に安心してお過ごしいただける環境づくりに努めてまいりますので、引き続きご意見・ご要望をお寄せいただければ幸いです。</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. R7-5

ご提言要旨 診察	回答 総務管理課
<p>〇〇〇〇先生ですが、診察室に入るなり「これはひどい。ありえない」を何回も言い、こちらの事情も分からないくせに「これでほっておいてるのが分からない。」事情をつたえても、かえってくる言葉はいっしょ。「ここは異常ないけど日本人の女性はこうだから、こうだ」など、どうでも良い事、異常がないならそれでいいのに聞いてもいない事を言われるのですが、こちらの医師はいちいち人をいらつかせる様な物言いを普段からするようになっているのでしょうか。あまりにも気分が悪くなり看護師の方にお話しした所、この様な意見をよく聞くと言っていました。が、病院は対応しないのですか。</p>	<p>このたびは、当院医師の対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>医療機関として、患者さんに寄り添った丁寧な対応を心がけるべきところ、結果としてご気分を害されることとなり、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>いただきましたご指摘につきましては、当該医師に事実を確認のうえ、患者さんへの対応に対する配慮を一層徹底するよう注意をいたしました。</p> <p>今後このようなことが再発しないよう、職員一同、接遇の見直しと改善に取り組んでまいります。</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. R7-6

ご提言要旨 設備	回答 総務管理課
<p>テレビモニターの異音（ノイズ）について。 診察室②～③の間にある、モニターが、画面が写ると不快な異音を発しています。 故障しているのではないのでしょうか。</p>	<p>このたびは、診察室前に設置しておりますテレビモニターに関しまして、ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘いただきました「画面が映ると異音（ノイズ）が発生している。」との件につきまして、当方にて確認いたしましたところ、音量設定が最大となっていたことが判明いたしましたので、早速、音量の調整をさせていただきました。</p> <p>ご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げますとともに、皆様に快適にご利用いただけるよう、設備の点検・管理を徹底してまいります。</p> <p>何かお気づきの点がございましたら、どうぞご遠慮なくお申し出ください。</p>