

皆様からのご意見にお答えします。(令和元年8月分)

項目	ご意見	回答	担当者	種類
1	テイルーム内トイレウォッシュレット水栓作動せず。(水が出ない) テイルーム自販機横ダストボックス汚れ過ぎ	ご不便、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 トイレの故障や自販機ごみ箱の汚れなど見受けられた場合、直ちに修理・清掃いたしますので、恐れ入りますがお近くのスタッフまでお声がけください。	総務係	苦情 要望
2	車の駐車料金について。 お見舞いと付添は倍の金額差があります。付き添いは病院側からのお願い者のみらしく、自発的な付添は駐車料金が3,000円(朝から)の時もありました。毎日入院費(個室)が上がり、駐車料金は介護者が破綻してしまします。介護者(長時間利用者)の経済的状況を改善してください。個室利用者の駐車料金は無料か、1日最高500円上限として検討してください。	ご意見ありがとうございます。 駐車料金につきましては、センター利用者様がスムーズにご利用いただけるよう近隣駐車場と同程度の設定とさせていただいております。ご理解を賜りますようお願いいたします。	総務係	苦情 要望
3	新患予約での対応。 忙しいのはわかりますが、とても不愉快でした。"患者"というだけで見下しているようです。	この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。新患予約窓口の担当者全員にどんな状況でも丁寧な対応ができるよう注意・指導致しました。	ソラスト	苦情 要望
4	会計の機械をもっと増やしてほしい。	ご意見ありがとうございます。自動精算機の込み合う時間がありましてご迷惑おかけしております。込み合う時間帯には、有人の窓口への誘導を適宜行ってまいります。ご理解を賜りますようお願いいたします。	医サ	苦情 要望
5	2階のレストラン、いつも美味しくいただいております。店員さんも親切でありがたいです。 醤油ラーメンの塩味が濃すぎる気がします。病院なので薄味にしてくださいとありがたいです。ご検討いただければ・・・	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。 味の濃さなどのご要望につきましては、個別に対応させていただくことも可能ですのでお気軽にスタッフまでお申し付けください。	総務係	苦情 要望
6	クーラーが効きすぎ。設定温度が低い。28℃〜くらいでいいと思う。特にICU待合室は長時間いるので寒くなってくる。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 空調の温度につきましては利用者の皆様が快適にご利用できるよう調整しておりますが、お気付きの点はお近くのスタッフまでお声掛けください。可能な範囲で調整させていただきます。	総務係	苦情 要望
7	ナースコールを押してもすぐに来てもらえなかった。	ナースコールにすぐに対応できず大変申し訳ありませんでした。迅速に対応するよう心がけておりますが、すぐに対応できない場合は、お待たせする時間を伝えるよう指導しています。患者さんに不安を感じさせない看護を提供していくよう努力していきます。	看護部	苦情 要望
8	前回入院しているのに看護師さんが、今回の入院時に挨拶もせず気分が悪いです。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。入院中より当該患者様よりご指摘いただき、謝罪させていただきました。また接遇改善について病棟看護師と話し合うこと等を報告させていただきました。患者さんや面会者に対して、心地よい挨拶やお声がけができるように引き続き、指導いたします。	看護部	苦情 要望
9	抗癌剤の治療(点滴)が終わらない限り会計と処方箋が出せない。抗癌剤治療終わってからの会計、処方箋を出しに行くこと薬局で毎回1時間半待ち。抗癌剤治療を受けた本人は疲れ切ってしまう。少しでも早く帰宅させて身体を休ませてあげたい。このシステムどうか考えてください。朝8時半過ぎに病院到着しても帰宅が5時半過ぎになります。他の病院では先に会計、処方箋出すことが出来ます。患者さんの負担を軽減できるようにご検討下さるようお願いいたします。	いつも大変な思いをさせてしまい申し訳ございません。負担軽減ができるよう検討いたしました。 点滴加療中に会計を先にご希望の場合は、スタッフまでお声掛けをお願いいたします。会計作成の準備をしまして、お付き添いの方を会計窓口にご案内いたします。	医サ 看護部 ソラスト	苦情 要望
10	看護師がストレッチャーからベッドに移す時に丸太のようにごろんと転がして戻っていた。その際、父親の左足がベッドから出ていたがそのままにして退室された。 同日、掛け布団が水でかなり濡れていた。看護師に依頼したが数時間たって代えてもらえなかった。代える際に布団を一度に上からかぶせたため埃はたち、父親の顔には風があたりビックリしていた。命ある人間です。丸太や物体ではありません。思いやり、配慮があると難しいと思います。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご意見を全看護師に周知しました。移動動作や体位変換方法、ベッド周囲の環境調整時の看護師の対応について振り返りました。患者さん・ご家族の信頼に応えることができるように、接遇向上・倫理的な配慮をもって日々の看護を実践していくことを再確認いたしました。二度とこのようなご意見を受けることがないように取り組んでいきます。	看護部	苦情 要望
11	銀行の方が手続きのため病室に行ってもいいか電話で問い合わせをしたところ対応した方は名乗らなかったのでもわかりませんでした。「差し支えありませんが、意思確認ができるかはわかりませんが」とおっしゃいました。個人の見解で発言していいかよく考えていただきたいです。看護師さん一人の判断で発言すべきことではないと思います。実に不愉快でした。	この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 電話対応する際に、お問い合わせの意図を的確に判断することや個人情報の保護について話し合いを行いました。今後、このようなことのないように取り組んでいきます。	看護部	苦情 要望
12	転院するというと、入院費を教えますかと言われ、私がすでに聞いていますと金額を言うと「全然違いますけど」とおっしゃいました。言い方が実に不親切に感じてました。 もっと相手の立場を考慮して慎重に発言・対応していただきたいと思えます。言い方の問題です。	この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院係から発行された概算書とご家族が聞いている金額が違っていると気が付いた時点で、速やかに丁寧に正確な金額をお伝えすべきでした。発言や態度について職員全員に周知し今後は不親切に感じられない対応をしていきます。	看護部	苦情 要望
13	9階東病棟全員の方の全ての対応が良く感謝します。	この度は感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 今後もお言葉を励みに、スタッフ一同努めてまいります。	看護部	感謝
14	どこよりも手厚い看護、ありがとうございました。	この度は感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 今後もお言葉を励みに、スタッフ一同努めてまいります。	病院	感謝