



平成28年8月分

## ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

### 【ご意見】

本日、受診しエレベーターに乗ったところ看護師さんに「あっパチンコのおじちゃん！！」と主人が呼ばれました。大きな声で言われたのはずかしいのととてもなげない思いをしました。その看護師さんもパチンコに行かれていますのかもしれませんが、言葉にきづきました。主人は笑って何も言いませんでした。

不快な思いをおかけし申し訳ございません。言葉づかい、対応について再度指導を徹底してまいります。

### 【ご意見】

受付・看護師にしろ、日赤全て接遇がなっていない。何様ですが？

三次中央病院のほうがまだいいです。

庄原で唯一の病院だから、殿様状態なのでは。非常に不快。早急の対応を求めます。

どのような事で不快な思いをおかけしたのか不明ですが、今後も接遇教育を重ね患者さまが安心してくださるような対応に努めてまいります。

### 【ご意見】

親切な対応、やさしい言葉かけ、廊下の飾りつけ等々の心遣いがとても気持ちよく、入院生活ができて感謝しています。職員さん方の日夜の努力と誠意を感じました。ありがとうございました。

1、2気付きを記入します。

①402号室のポットの出が悪いので取り換えるか、直して楽にお茶が出るようにして下さい。病気でイライラしている時、さらに不愉快になります。

②入退院時の伝達が不十分でした。朝9時に入院手続きに来ようと言われて来ているのに、14時の入院と伝わっていたり、退院を午後にとお願いしても朝10時の退院となっていたり、途中の変更がきちんと伝わっていないくて不愉快でした。伝達経路の確認と徹底をお願いします。

もう一度見直し大変ですが、不愉快な思いのないようお願いします。今後に期待しています。

折角、努力されている様子を感じてより発展されることを願ってあえて書きとめました。よろしくお願い致します。

もう一つ、献立の工夫と内容の向上を望みます。しょっぱい時、まずい時があり食事おいしいとその病院の評判と高評価につながります。

悪条件が重なり、大変ですが県北一の病院を目指して頑張ってください。失礼しました。

このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。以下の通り回答させていただきます。

①402号室のポットについては、新品に交換させていただきました。

②このたびは申し訳ありませんでした。今回のご要望を踏まえ、関係職員で情報伝達について再確認しました。今後とも気を付けるようにいたします。

貴重なご意見ありがとうございます。職員間で意見交換を重ね、よりよいお食事をお届けできるよう日々取り組んでまいります。調理について、ご意見がありましたら近くの職員へ声を掛けていただければと思います。今後ともよろしくお願いいたします。

【ご意見】

内視鏡検査で、10時30分の予約、早めに来るように言われて10時に来院したところ、呼ばれたのが11時半でした。その間後から来る人間ドックの人達ばかりを優先で呼ばれ、最後まで待ち続けていました。胃も空ですし、再検査で不安もある中、とても嫌な思いをしました。スタッフの方たちは、「申し訳ない」と言っては下さいましたが、ドックの人たちとの順番の折り合いをもう少し考えてほしいです。

このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。大変お待たせを致し申し訳ありませんでした。内視鏡室は人間ドックと一般の治療・検査と部屋を分けております。一般治療の場合、治療内容により長時間を要することがありお待たせしたのだと考えます。治療を安全・確実に行うためにご理解をお願い申し上げます。

平成28年9月末日  
患者サービス向上委員会



人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.

