

患者様からのご意見と回答(令和2年11月)

No	ご意見	対応
1	いつも笑顔でお世話下さり、本当に有難うございます。又、お食事も美味しく、思いの他、早く元気になりました。 感謝祭の日に感謝をこめて。	ご意見ありがとうございます。笑顔の対応を喜んで頂けて、私達も嬉しく思います。これからも笑顔を忘れずに患者様に真心を込めた対応を心がけ、患者様に満足して頂けるように一層の努力を重ねてまいります。
2	毎回血たん検査しているので、その旨をつたえても待たされる。ちょっとの説明に終わるのに。 よろしく。	この度はご不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。関係部署に確認いたしました。ご指摘の内容について事例が特定できませんでした。勝手なお願いではありますが、もう少し具体的な情報を頂けたら幸いです。
3	トイレのそうじがなってない。 1階～トイレのすりや べんきのうしろや すわるうらが、汚すぎる。 そうじさぼってるんですか？ びょういんなのに、きれいにしてもらわないと、そうじの人はいらなと思います。 まして、コロナが多いのに、本当めっちゃ汚すぎて、アルコールでふいておわったほうがいいと思いました。 次、見たらきたないのとれてなかったら、何回も書きます。 トイレとか色々を使うところはきれいにして！	ご意見ありがとうございます。この度は大変不快な思いをお掛けしまして申し訳ありません。清掃業者の責任者に報告をさせていただき、清掃業者職員へ周知・注意喚起・全体ミーティングを開き、トイレ清掃作業の教育を行いました。 また、利用頻度の高いトイレを中心に点検回数を増やし、トイレを利用される方が不快な思いをすることの無いよう清潔な状態の維持に努めてまいります。
4	ナースとか先生は、あいさつはしないのでしょうか？ むしとかはだめやと思います。	この度はたいへん不快な思いをお掛けしまして申し訳ありませんでした。あいさつはコミュニケーションの基本であり、社会において非常に重要なものです。患者様が安心して治療を受けられるためにも、このような基本的なことが確実にできる風土を作っていきたいと思っております。今後は幹部職員が率先してモデルとなり取り組んでいきたいと思っております。 雰囲気が変わったなと思ってもらえるような組織を目指していきます。 この度は貴重なご意見をありがとうございました。
5	9月診療の時、血液検査で範囲をこえてるものがあり、心配になり先生に聞いたら「大丈夫、心配ないから」とだけ言われたが、納得出来ず、別の病院で血液検査してもらったら病気が見つかった。すぐ治療が始まった。 どんな見方をしているのか。 それでも医師なのか。 腹立つばかりで気持ちの持ちようがない！！ こんな医師まだこの病院にいるのか！！	この度は、ご不快な思いをさせてしまい、大変、申し訳ありませんでした。ご意見の内容から、その時の対応に関して説明不足や言葉たらずがあったと思います。今後につきまして、十分な説明を心掛けるように努力してまいります。