

開封しました ほほえみポスト

2014年4月～6月 小豆沢病院利用委員会

9通のご投書をいただきました。ありがとうございました(同じ趣旨のものはまとめさせていただいています)。この内容は外来のディスプレイで放映しているほか小豆沢病院のホームページにも掲載しています。ホームページでは過去約1年分をご覧いただくことができます。

www.kenbun.or.jp

改善に関わる投書

来院された方から

受付に誰もいなくて、大声で呼んでも誰も来なかった。

(回答)

投書からは、その時の状況の詳細がわかりかねますが、いずれにしても、やむを得ず一定の時間不在とする場合は表示等を行う等の検討を行ってまいります。

外来に通院されている患者様から

事務の方で外来の係の方か入院の係の方かははっきりしませんが、スリッパみたいなサンダルでペタペタ歩いている人がいます。また、笑顔が無く、サービス精神がみられず、マナーがあまり良くないように感じられます。

(回答)

事務職員は、患者様と最初に接するいわば病院の「顔」です。接遇の教育と改善に努めてまいります。

外来に通院されている患者様から

病院の前の歩道に自転車が置かれていますが、一部非常識な置き方をしたものが、危うくつまづいて転倒するところでした。改善を要望します。

(回答)

申し訳ございません、定期的な巡視を行ってまいります。

外来を受診された患者様から

何時も感じるのですが、待合室の椅子が汚いのでふいていただけませんか。

(回答)

定期的な清掃を行っていくようにしてまいります。

外来を受診された患者様から

診察をした医師の対応があまりに横柄だった。たぶんもう二度ときません。

(回答)

御不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。当該の医師から聞き取りを行い、改善に努めてまいります。

ご評価をいただいた投書

2階病棟に入院された患者様から

今回2階病棟に短い日々でしたが入院いたしました。看護師等の関係者の皆様には優しくしていただき感謝申し上げます。いろいろとワガママを申し上げましたが気持ち良く対応してくださり、本当にありがとうございました。特に石田看護師さんには、ニコニコと私の目線にいていただきましてありがとうございました。また、手術前はかなり神経質になってしまいましたが、藤城先生の優しいお声かけで、リラックスして手術ができました。心から感謝申し上げます。

外来に通院されている患者様から

緊急の仕事が入り、時間がなく、一刻も早く職場へむかわなければならないほど急いでおりましたが、看護師の内田さんが状況を察し、臨機応変な対応をとってくださいました。お年寄りに手厚いだけではなかったと心打たれました。

3階病棟に入院された患者様から

職員の皆さんのほとんどは自分の孫のような若い方ばかりです。しかし、皆さんとても親切に対応してくださり、大変頼もしく、また嬉しい思いになりました。3階病棟の職員の皆さんに感謝申し上げます。

5階病棟に入院された患者様から

入院中は大変お世話になりました。看護師、介護師、リハビリの皆さん、本当にありがとう。私は高齢ですが、皆さんと接していて、若い世代に支えられていることを改めて感じ、現代社会で生きていることを幸せに思いました。