

開封しました ほほえみポスト

2013年10月～12月 小豆沢病院利用委員会

13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

皮膚科外来を受診された患者様から
混んでいたのはわかりますが、もう少し丁寧な説明をしてほしかったです。

(回答)

患者様に満足いただける説明を心がけてまいります。

病棟に入院された患者様から
検査結果の説明が退院前になると良いですね。

(回答)

可能な限り退院までに説明を行っておりますが、検査項目によっては、結果判定までに日数を要するものもあり、場合によっては、退院後の外来での説明とならざるを得ないことを御理解くださいませ。

外来通院中の患者様から
昭和時代から通院していますが、来るたびに思います。一部の職員の態度、対応がなっていません。患者といえどもお客様ですよ。

(回答)

申し訳ございません、接遇の改善に努めてまいります。

外来を受診された患者様から
午後0時50分頃に受付窓口で診察の受付をお願いしたら、感じ悪く「受付開始は午後1時開始なので順番に座って待って下さい。」と言われた。事務スタッフは昼休み中だったのかもしれないが、もう少し柔軟な対応をしてほしい。

(回答)

受付時間については、開始時刻を定めないと際限がなくなり、患者様にとっても、順番がわかりづらいものとなってしまいうため、このような対応をとらせていただいております。しかし、機械的に事実のみ伝えるだけでなく、その趣旨を丁寧に説明するべきでした。御不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

病棟に入院された患者様から
入院する時に「紙オムツ」の説明を受けますが、口頭ではよくわかりませんので実物を持ってきて説明していただきたいです。

(回答)

検討してまいります。

外来を受診された患者様から
身体の調子が悪いので担当の先生以外の医師にかかりましたが、これまでの経過をきちんと調べようとせず、大変感じが悪くて腹が立ちました。

(回答)

ご不快な思いをさせてしまいましたことを、お詫び致します。今後改善に努めてまいります。

外来を受診された患者様から
歩いてくる人がわかりやすい地図をつくってください。

(回答)

特に駅やバス停からの行程がわかりやすいものにしていきます。

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
昨年に引き続き、大腸カメラの検査入院をして、職員の皆さんには大変お世話になりました。特に内視鏡の長先生、吉田看護師さん、2階病棟の高井看護師さんにはとても温かい対応をしていただき、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
1年前より千葉県から片道2時間以上かけて通院しています。もともと県内の有名な某病院に通っていましたが、思うところがあり、友人の薦めで小豆沢病院へ通うことにしました。ようやく心身ともに安定してきました。大久保先生に出会えたことに感謝申し上げます。また、看護師さんにもいつも優しく接していただき、心よりお礼申し上げます。

内視鏡検査(胃カメラ)をされた患者様から
検査の際の看護師さんの対応が大変親切で、検査の不安が少なく済み、助かりました。名前は大石さん、渡辺さんと思いますが、すばらしい方々だと感じました。

救急外来を受診された患者様から
黒田看護師さんありがとうございました。土曜日の夕方に薬の副作用と思われるのですが、口腔が荒れて、全体が熱感と痛みで苦しかったです。しかし、黒田さんのおかげで大事にならずにすみませんでした。本当にありがとうございました。

5階病棟に入院された患者様のご家族から
リハビリ及び食事等多大なる御苦勞をしていただいたスタッフの皆様に頭が下がる思いです。住めば都とはよく言ったもので、2ヶ月半とはいえ、今となってはここを去るのが息子としては少し寂しい気持ちすら致しております。皆様により一層の御発展をお祈り申し上げます。

3階病棟に入院された患者様から
入院中はお世話をかけました。庶民的といったら失礼かもしれませんが、気楽に通える病院が近くにあるのはありがたいことです。医師の方、看護師の方、検査の方、事務の方、皆様に感謝します。