

提案書へのご返事

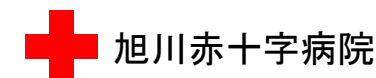
2022年4月

NO	ご提案いただいた内容	病院からのご返事
1	<p>スタッフの皆様には親身に看護にあたっていただき、ありがとうございました。 コロナ禍で先行きが不安な日々ですが、皆様のお力で乗り越えていけると強く確信しました。</p> <p>看護師さん達の優しい言葉や気持ち良い看護をありがとうございました。</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。 地域の皆様のため引き続き基幹病院としての責務を果たしてまいります。</p> <p style="text-align: right;">看護部</p>
2	<p>誕生日カードありがとうございます。 毎食、大変美味しくいただいています。</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。 引き続き患者さんから喜ばれる病院食を提供してまいります。</p> <p style="text-align: right;">栄養課</p>
3	<p>コロナで面会禁止となっている中、荷物を届けるだけの数分で駐車料金が通常なのはどうか。 コロナでない時も医大や市立病院は、30分未満無料となっている。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 駐車料金の見直しの予定はありませんが、今後見直しを行う際の参考にさせていただきます。</p> <p style="text-align: right;">総務課</p>
4	<p>スタッフの名札がいつも裏返しになっていて名前が分からない。 名札は大きく常に見えるようにしてほしい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 スタッフの名札が裏返しになっていることでご不快な思いとご不便をおかけしてしまい、申し訳ありません。 名札は見える位置と向きで装着するよう指導してまいります。</p> <p style="text-align: right;">看護部</p>
5	<p>スタッフの服装が様々なので職種が分からない。 形や色を統一するなど服装を見たらどの職種か分かるようにしてほしい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 職種別に形や色などを統一しておりますが、区別しづらいものもあったようで、大変ご迷惑をおかけいたしました。 院内で患者さんに接する際には、しっかりと職名をお伝えするようにいたします。</p> <p style="text-align: right;">看護部</p>

6	<p>外来の待ち時間が長すぎる。 また、待ち時間が長いことに対する謝罪もない。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 待ち時間の負担軽減への取り組みは行っておりますが、解消や短縮に向けて根本的な解決が難しく満足していただけないのが実情です。 お待たせした際の対応を含め、引き続き努力いたします。</p> <p style="text-align: right;">看護部</p>
7	<p>入院棟エレベーター前受付や、夜間警備員の対応が悪いので、教育してほしい。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 親切・丁寧に対応するよう本人に注意いたしました。 接遇については、研修会等で教育しておりますが、改めて徹底に努めます。</p> <p style="text-align: right;">防災センター</p>
8	<p>手術の際、男性スタッフからの言葉により不安な気持ちになりました。 それまで大変良くしていただいたのに残念です。</p>	<p>ご不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 職員間で共有し、患者サービスの向上に努めて参ります。</p> <p style="text-align: right;">総務課</p>
9	<p>採血の際、痛い思いをした。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 採血時のリスクの一つに神経損傷があるため十分注意を払っていますが、注射針を刺す行為であるため多少なりとも痛みは伴ってしまいます。 何卒、ご理解の程よろしく願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">検査</p>

貴重なご意見をありがとうございました。今後の業務に役立たせていただきます。

<文責：院長 牧野 憲一>



旭川赤十字病院