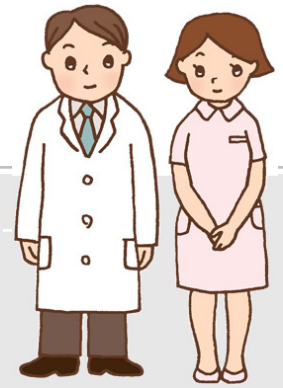


2010年6月回収分



ご意見

患者さま : 東4階入院 30歳代 女性 (6月4日回収分)

事務職員の電話の対応が悪い。ぶあいそう。
受付の医療事務員で若めの女性のベテランそうな人が研修中の事務員をこばかにしたような言葉と態度をとっているのを見て見苦しかった。

ご意見

患者さま : 西4階入院 50歳代 女性 (6月4日回収分)

受付の1人の人が私が聞いた事に対しぶあいそうな物の言い方で横に立っていた事務の人とペチャクチャガムをかみながら話しているのを見てムカついた。他の方は親切でいい方ばかりなのに、他の方に迷惑です。

回答

対応部署 : 医事課

受付事務員の対応が原因でご不快な思いをさせて申し訳ありません。患者様のご質問に対し無愛想と感じさせる態度であったことに関しては、接遇研修を通じて改めていく所存です。ガムをかみながら受付業務を行なっていることに関しては監督不行き届きとして反省すると共に、二度とこのようなことが無いよう指導に努めてまいります

ご意見

患者さま : 内科外来 年齢・性別未記入 (6月4日回収分)

内科の看護師の態度きつい、明治橋は看護師も先生もながい事まってごめんねとかすいませんとか先にあやまってくれるし、けいたいしていても何も言わないけどこの看護師はあたまからおこっていた。もっとやさしいことばや思いやりが必要だと思う。たいおうがわるすぎる。5診もあって患者も少ないのに2時~4時間へいきでまたしているし、明治橋は3診しかないのに患者めっちゃ多い。それでもあやまってくれて早い。

回答

対応部署 : 内科外来

看護師の配慮が不足していた事をお詫びします。
待ち時間が長く看護師の態度がきつい、とのご指摘を受け、内科外来で振り返りを持ちました。待ち時間軽減のため、予約外来・紹介外来を分けていますが、患者様からはわかり難く、不安な思い・不快な思いをされている事が十分配慮されていないと反省しました。待時間については診療部にも相談し、個々の患者様へ各診察場看護師が責任を持って対応していきたいと思えます。ご指摘ありがとうございます。

ご意見

患者さま : 西3階入院 50歳代 女性 (6月25日回収分)

談話室が狭くて、利用しにくい。
病院の壁や天井のクロスがはがれかかっている。
洗濯機の音がうるさい。(利用している間気を使う。)

回答

対応部署 : 総務課

ご意見ありがとうございます。
壁紙の確認を致しましたところ相当見苦しい状態となっていましたので、なるべく早い時期に対応したいと考えております。
この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。