

「皆さまの声」 2024年4月

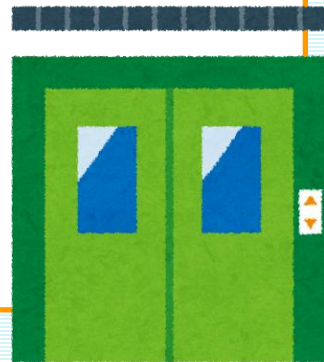
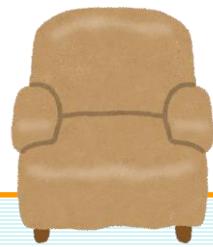
◀回収件数▶ご意見・ご要望・・・29件、感謝・・・16件

【ご意見】

1F職員用エレベーターのところに年末まで椅子があったが、なくなっていたのでまた置いてほしい。足の悪い人がエレベーターを待つ時に利用していたので、無くなり不便です。ご検討願います。

【ご意見の回答】

この度は、ご不便な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘いただいた病院棟1階エレベーターホールは、多くの患者さんが利用される箇所でもありますので椅子を再設置しました。



【ご意見②】

家族がICUから一般病棟に移ることになり、看護師さんから面会はもう少し待つよう声をかけられました。その後1時間経ってからも声をかけられず、スタッフステーションで確認したところ「もう入っていいですよ」の一言のみでした。非常に不安な対応でした。



【ご意見②の回答】

この度はご家族の心配な気持ちをくみ取れない対応となりましたこと、お詫びいたします。面会可能になったら、すぐに待機している家族に伝える等、スタッフ同士の連携等を含め、あらためてスタッフ教育を行います。

【ご意見③】

再来受付システムで、本日のような長蛇の列は異常だと思えます。改善案として4台の受付機に1人ずつ職員がつき、患者と一緒に受付してほしいです。



【ご意見③の回答】

再来受付で長時間お待たせしてしまい、申し訳ありません。混雑時はご提案通り案内職員を増やして対応し、スムーズに受付できるように対処しております。今後の電子処方箋の導入を見据え診察前に保険確認することを目的に本システムを導入しております。ご理解ご協力をお願いいたします。

【感謝のお言葉】

救急での搬送でした。不安から安心へと変わり落ち着く事が出来、本当にありがとうございました。病室では、お願い事に快く対応、対処していただきました。痒い所に手が届くような看護、実感しました。わかりやすい説明で理解しやすかったです。病棟の職員の皆様入院中大変お世話になりました。

【感謝お返事】

感謝のお言葉ありがとうございます。患者さんの気持ちに寄り添い、安心して治療に専念できるよう職員一同努めてまいります。

皆さまの「貴重な声」をありがとうございます。
これからも皆さまのためのよりよい病院を目指します。
済生会横浜市南部病院院長
CS・ES向上委員会委員長

