

12月

お褒めのお言葉

ありがとうございます。

- 目標に向かって楽しくリハビリをすることができ、スタッフの皆様にお礼を申し上げます。
- 丁寧に対応していただきました。
- リハビリをしっかりとしてくださいました。しっかり歩けるようになります。
- ★ 皆様、大変忙しくされていて仕事熱心の方ばかりでした。
- 国から介護にあたって下さる方にもとお金を使って頂けたらと思います。
- 長い間お世話になりありがとうございます。園田駅までの散歩忘れません。感謝。
- 医師がわかりやすく説明していただけたと思います。
- 本人の希望をより聞いて下さり対応して頂いた。
- とても温かみのある病院でした。約2か月と長引いた入院生活でしたが、快適に過ごすことが出来た用です。
- ★ 症状にあった適切な説明と処置、本人及び家族に対するケアが有難かった。
- ★ テレビOKなのが、有難い。と思いました。
- いつも入口でコンシェルジュが飛んできてくれるのでとても助かっています。
- 行き届いたサービスで満足です。
- 職員の方々の対応が何より一番大事でそれがしっかりとなされています。

貴重なご意見

ありがとうございます。

- トイレのカーテンが気になった。快適とは言えなかった。

【回答】トイレ内のカーテンにつきましては、今後回収を検討いたしております。

- 面会時間が短く、入院中に友人が会えないのが不満。

【回答】感染拡大予防対策として面会制限をさせて頂いております。状況に応じて、順次面会制限の緩和をさせていただきます。

- 昼と夜の対応の早さを均一にしてほしい。

【回答】夜間帯に関しては、日中と比較しスタッフの配置が減りますが、早急な対応を心がけるようにいたします。

- 入院が長かった。

【回答】退院については主治医との面談にて、ご本人やご家族のご意向をうかがわせていただいております。安心して退院できるよう調整させて頂いておりますが、疑問点などございましたら、医師・看護師・セラピストへご質問ください。

- 他の方がイヤホンをつけずテレビの音がうるさかった。

【回答】大部屋における入院生活として、イヤホン装着を全患者様にお願いしております。スタッフがその場でお声掛けはさせて頂いておりますが、その他の場面で外されていることがございましたら、スタッフが訪室し、直接お声掛けさせて頂き対応いたします。

貴重なご意見

ありがとうございます。

- コルセット装着について対応がバラバラ。連携できていない。

【回答】スタッフ間での対応が統一できるよう注意いたします。

- 医師の対応が高圧的だった。3回しか会ったことがなく、説明も分かりにくかったです。

★【回答】丁寧な対応を心がけます。面談に関しては、毎月1回ずつとなっていますが、面談以外の場合でも医師説明は可能であるため、ご遠慮なくお申し出ください。

- 面会用紙が置きっぱなしだった。

【回答】個人情報への配慮について、スタッフへ注意喚起及び対応に関して周知いたします。

- 面会の平日14時～15時の間は面会に来ることが難しい。

★【回答】面会は土日祝日でも実施させていただいております。詳細に関しましては、当院ホームページにてご案内させていただいております。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

- 食事すべて塩辛い。

★【回答】管理栄養士が塩分管理をした上でお食事を提供しております。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

- 魚料理の献立が多い、魚がパサついていることが多い。

★【回答】患者様に必要なエネルギーや栄養素を満たせるように献立を組み立てております。美味しく召し上がっていただけるように調理方法の工夫を重ねてまいります。

貴重なご意見

ありがとうございます。

1回も診察に来ない（2か月）

【回答】十分にご理解いただける説明・診察ができておらず、大変申し訳ございませんでした。患者様、家族様に信頼していただける診療を心がけてまいります。

- 換気扇の音が大きかった。

【回答】感染拡大予防のため終日換気扇の稼働をさせていただいておりますが、夜間などご不快な場合には、すぐに対応させていただきます。お気軽にご相談ください。

- 受付と会計の窓口スタッフ笑顔がない。ずっと下向いている人もいる。

【回答】全スタッフが患者さんの気持ちに寄り添った接遇ができるよう心がけて参ります。

- 会計の待ち時間が長いです。

【回答】会計が込み合っている場合は「少々計算するのにお時間頂きます」とお声かけをする配慮に努めて参ります。

- 11月の会計時に10月の間違いがあったと2回言われた。多く支払っていたそうで差し引きしての計算になった。

【回答】ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。処理間違いがないよう心掛けて参ります。

- ★ 待ち時間が長い（整形、循環器）

【回答】お待たせてして大変申し訳ございません。少しでも早く診察を受けていただけるようスムーズな呼びかけを行うなど対応を工夫して参ります。

- 待合室の椅子が古いので変えて欲しいです。

【回答】待合のリニューアル時に検討させていただきます。