

ご提言内容と回答

ご提言をいただき、ありがとうございました。ご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言内容	回 答
初めての産で不安だったのに、なげやりな態度の看護師さんがいた。優しく教えてくれる人もいるけど、一部の人なのか、あまりの差に驚きました。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院されて不安な思いをしているところに配慮が欠けた対応であったと思います。また、産科では分娩に対する不安等に対し、専門的な知識を持ったケアや育児支援が必要なところ、優しく寄り添う対応が不足しておりました。スタッフ間でも接遇について振り返り、研修会を行ないながら、しっかりとした接遇態度をもって看護を提供していけるように努めて参ります。
各診療科や担当医によるが、診察室前にある患者呼び込みモニターの「受付番号」が表示されていない場合があります。表示がないと、いつ呼ばれるのか検討がつかず、席を外す時に気が引けてしまうので必ず表示してください。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありません。今後は表示していない診療科及び担当医につきましては、表示を徹底するように周知に努めて参ります。なお、用事がある場合には待合を離れていただいても構いません。待合を離れる際と戻った際に、ブロック受付の事務員に声を掛けていただきますと、医師や看護スタッフに伝達されますので、ご協力をお願いいたします。
外来で受付番号を呼ぶ際、受付番号を何回か呼んでも患者が現れないときは、名前前で呼んだ方が良いと思います。意外と患者は受付番号を忘れていきます。	ご意見を賜りありがとうございます。外来診察時は、診察の順番になりますと患者呼び込みモニターにより受付番号をお呼びしております。ご意見のとおり、患者さんが受付番号を忘れていたり、待合に不在の場合もあるかと思えます。これまでも患者さんが診察室に入室されない際は、患者さんの名前を呼びかけておりますが、診療科によって徹底が不足していたものと思われまます。再度周知し、徹底して実施して参ります。

御礼・感謝のお言葉もいただき、ありがとうございました。

- 主治医の先生がいつも優しく分かりやすく説明・対応してくださり、本人・家族共に安心しています。
- ボランティアの方々、大変有難く思っております。私も病気が治ったらしたいと思えます！
- 駐車場誘導警備員の方々ですばらしい方がいました。「お気を付けて！急がなくて良いです。」等言葉を発してくれました。



お寄せいただいたご意見は、院内で検討し患者さんのサービス向上に努めてまいります。