

患者様からのご意見に対する回答

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
無記入			6階の談話室はなぜ飲食がダメなんですか？他の階はOKなのに。	ご意見ありがとうございます。 感染対策上、現在でも談話室での飲食はお断りしております。 手術の待ち時間等で水分を少し摂られることは構いませんが、食事される場合、ほかの場所でのお願いをしておりますので、説明が不足していた可能性があります。 大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。
無記入		59歳	前日もそうだったが、3F受付名前を読めないのは許そう。読み方を聞いて呼び捨てはないだろう。程度悪すぎ。ちがう人2人	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。受付での名前の呼び方に関して接遇指導を徹底して参ります。
5月7日	男性	54歳	朝一、採血カードを配布しているが、配布する事務員によって対応が違う。受付を家族がし、採血カードだけ先に他の家族や本人が取りに来たりする。5/7今日は受付が終了ってないのに採血カードを先に確認もせず渡し、3番目に来た私に受付はお済ですかと確認してきた。こちらが先の2名は受付が終わってないのになぜ渡したか、なぜ3番目の受付を終わっている物に確認するかと聞いたら福庭という事務員は来た人に渡すように言われていると答えた。何度も言うと言確認すると言が確認後自分が違っていても何も言いに来ず最後にはこちらを見たのにも関わらず目をそらす。なぜ何も言っていないのかというと不貞腐れた態度ですみませんでしたと言われる。以前から採血カードについては先に取りに行ってもよいと言人と言受付をしてからと言人がいて困る。採血カードを取るために早くからきて並んでいるのに何のためかわからない。きちんと決まりを決めてほしい。あちこちの受付で順番の件で揉めているのを目にするため事務員など徹底してほしい。わかりやすい表示にしてほしい。福庭事務員は前々から朝受付のところを通っても挨拶もせず態度が悪いと思っていた。職員のあいさつする人とならない人がいる、この件に関して返答を希望します。	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後、採血カードは再来受付を済ませ、外来基本カードファイルを持っている方から順番に採血の順番札を配布させていただくよう職員内で統一させていただきます。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
5月7日	女性	8歳	娘は少し場面緘黙のようなところがあり、自分に注目が集まると言葉が出にくく痛みを伝えるのもなかなか難しく、表情から読み取るのも難しい子ですが、いつも答えをゆっくり待ってくださるので1回目のレントゲンでは分からなかった箇所骨折を見落とさずに治療ができています。事故で心の方はしんどいところがたくさんある時期ですが、「今日先生がこんなおもしろいことをして皆で爆笑したー！」と楽しそうに話してくれていて安心感のある接し方にとっても楽しく？治療に来ることができています。いつもありがとうございます。	感謝のお言葉ありがとうございます。