

虹の箱「みなさんの声」12月利用委員会検討分

<p>ご意見</p> <p>ふれあい診療所から車イスを押して生協病院に向かって横断歩道を渡ったが、病院側の段差でつまづき車イスごとひっくり返りそうになった。今回で2回目になる。</p> <p>段差解消のためにスロープが作ってあるが、幅が狭いため車輪がスロープに乗らず外れた。危ないので幅の広いスロープにして欲しい。</p>	<p>回答</p> <p>ご指摘の箇所は松江市道になり松江市道路管理課が担当部署になります。今回頂いたご意見を患者様の生の声として伝えたところ、11月29日に道路管理課が現地調査を行い、改修をするという回答を得ることができました。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>(→ 現在改修済み)</p> <p>(事務次長 高橋光一)</p>
<p>ご意見</p> <p>薬局窓口職員の対応について</p> <p>薬局の前で待っていたところ、薬局窓口担当者の対応がとても感じが悪く、いやな気持ちになった。</p> <p>高齢者が多い病院なのにそれに合った対応がされていなく、特に口のきき方はひどかった。上から目線でしかりつけるような言い方、命令調で押し付けの対応に感じられた。</p>	<p>回答</p> <p>この度は、薬局窓口での対応が不適切で不快な思いをさせていただきましたことを深くお詫びします。</p> <p>ふれあい診療所薬局では薬の待ち時間が1時間を超えることがあり、できるだけ早く調剤することが優先になっていたと職場全体で反省しております。</p> <p>今後は、職場全員が接遇について考え、学習を深めてまいります。薬局では以下の「患者さまへの接遇マナー」で窓口対応を心がけます。</p> <p>「患者さまへの接遇マナー」</p> <ol style="list-style-type: none">1) 患者さまの立場に立って丁寧に接します。2) 笑顔で気持ちよい挨拶をします。3) 目を見て話し、敬語を使います。 <p>今後ともお気づきのことがありましたら、ご指導くださいますようお願いいたします。ご意見をありがとうございました。</p> <p>(薬剤部 部長 足岡秀樹)</p>
<p>お礼のご意見</p> <p>高齢の母を入院させている家族です。母は日頃から人の立場を思いやりすぎる性格で診察に当病院を訪れる際も看護師の皆さまが少ない人員の中で目いっぱい働いておられる姿を見るたびに「大変だねえ」と言ってなるべく自分で出来ることは自分でして、多忙な看護師さんの手を煩わさないようにしようと思っているように感じていました。</p> <p>この度、入院することになり、出来るだけ看護師さんをお願いしないように遠慮するのではないかと特に夜など心配していました。先日、病院に行くと母が「昨日の夜は調子が悪くて難儀だったけど、優しい看護師さんが心配してくださって、一度見回りに来られてから心配してもう一度のぞいてくださったよ。それで安心して、それから朝までぐっすりと眠れたわ」とにこやかに話をしてくれて、私も嬉しくなりました。4階東病棟で夜勤にあたっておられた1看護師さんだと思います。ありがとうございました。</p> <p>看護師、介護士、保育士は大変な仕事でなり手も少なく、本当に頭が下がる想いです。大変だとは思いますが、これからも患者に寄り添って安心して闘病ができるようにご尽力いただけると生協病院を頼りにしている家族は喜びます。</p>	