

利用者さまの声

検査説明にファイルを置き待っていたが、空いている看護師がいるのに自分ではなく後の人が先に呼ばれた。人によって担当が変わると言われたが、それなら説明があるべき。それかファイルの箱を担当ごとに分ければいい。また、丁寧だからだとは思うが、待っている人もいるのに、世間話が多くて長い。

お答えいたします

説明の順番について、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

検査の種類によって、二手に分かれて専門のスタッフが説明しております。今後は患者さんにわかりやすく、ご案内できるようにして参ります。

画像内視鏡

患者に対するケアをていねいに行っていたいただき感謝している一方、退院の告知について、突然で高齢のための受け入れ準備に十分な時間的余裕を持てるような計画的な過程の提示をお願いしたい。また、包括病棟の利用について問い合わせると「電話では答えられない」とのことで、会社を休み直接会った瞬間に「資格に適していない」と言われた。広告にはお気軽にお問い合わせくださいと書かれていたが、対応がとても冷たく、誠意が感じられなかった。

お答えいたします

この度はご不快な思いをおかけし、申し訳ありません。
説明方法や接遇について再度職員へ指導いたします。

B3病棟

