

7月

意見箱：1件/接遇面

苦情：1件/接遇面(衣類、入浴に関して)

接遇⇒ご家族への謝罪、7勤・F勤出勤時に対応をする

アンケート：回復期/6件

◎：カンファレンスにて病状説明があり助かった。退院後もリハビリを行おうと思う]

親切にして頂きありがとうございます

△：急性期病棟8日目の病状説明の際、聞いたかった事に十分な説明がいただけず、不安が強くなりました。当日、外来・緊急の患者様が多く、DRの時間が取れなかったのも理解していますが、「忙しい、次の人もいる」と切られたのは残念。

入院時には説明がありましたが、その後の経過を家族として直接担当医と話したかった。

8月

意見箱：0件

苦情：2件/接遇面、設備(騒音)

設備面⇒マニュアルの作成を実施。耳栓の配布、工事期間のみ料金の減額

アンケート：回復期/2件

◎：「仕事の相談に乗ってもらい、感謝でいっぱいです。有難う！！」

△：テレビはイヤホンを付けてみてほしい。夫婦で異性の部屋への出入りは注意してほしい。→イヤホンに関しては購入していただく。異性の出入りは特に制限していません

9月

意見箱：1件(苦情報告)

苦情：3件(1件は意見箱より)/被害・損害、接遇、口コミ

被害(耳)⇒今後の対策未記載

接遇・口コミ⇒本人家族へ謝罪

アンケート：回復期/2件

◎：「皆様に大変お世話になり、大変満足しています。今後ともよろしく願いいたします。」

「Ns・リハスタッフ皆さんの思いやりで満足して退院できます。親切に物事をご指導して頂、嬉しく思います。有難うございました。」

一般 緩和・外来に関しては月でのアンケート記載ではないため直近3件ずつ掲載します

一般病棟

◎：「看護師の方々若いのに丁寧に対応してくださり大変満足して入院生活送れました。」

「親切にしてくださいまして有難うございました。」

「いつもお世話になっています。救急で高熱時、日曜当番医に電話したが入院できないのでかかりつけに相談をしてほしい・・・で、平田病院が対応してくださり助かりました。有難うございます。大満足です。皆さんやさしくて(♡)」
△：「短期間の入院のため、全体的な事はわかりません。私は冷房がにがてなので冷たすぎて部屋のクーラーを切ったりしてましたが、廊下から冷たい風が入って寒かった」

「トイレの段差を考えてもらいたい。」→4F 個室418、419 すのこを入れて段差解消は行っていますが、実害などがありましたら報告 対処いたします(委員会より)

「トイレにハンドソープ、消毒液がきれていた」

緩和ケア病棟

満足だった理由：「心身共に楽になりました。」

「特別なイメージがあったが、普通の病棟と変わらず良かったです。」

「痛みをやわらげてくれる点は良かったです。」

意見・要望：「大変お世話になりました」

外来

◎：待合室の環境がいい

職員が優しく、父も満足しています