

## ご意見箱 Q&A

回答者

広島県立障害者リハビリテーションセンター

### Question (意見) ①

1病棟に入院している者です。病棟の電波の入りが悪く、Wi-Fiもなく不便に思いました。Wi-Fiの設置をお願いします。

Wi-Fiの設置を希望します。

5週間という長い入院期間の中で、携帯のインターネットの機能が制限されるのは、勉強の調べ物をする際にとっても困りました。

ご年配の患者さんが多いのも分かりますが、最近では携帯を利用される方も多いと思うので、改めて考えていただけたらうれしいです。

### Answer (回答)

この度はご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。

Wi-Fi利用希望の声は、多くの方からいただいておりますが、当院ではご利用できる環境が整っておりません。

ご理解のほどよろしくお願いします。

### Question (意見) ②

4月から突然11:05からの訓練がすべてがダメだと言われました。

今までは訓練の後にSTで食事になるのでちょうどよかったのです。

ST後に訓練だと嘔吐の危険もあるので、PTやOTが昼前にしてもらえないのは困ります。

遠くからきているので、時間が空いたり、別の日になったりするのも難しいです。

変更があるならもっと早く伝えるべきだと思います。

とにかく、11:05からの訓練を少しでもできるようにしてほしいです。

### Answer (回答)

この度はお知らせが遅くなり、申し訳ありませんでした。

園の時間割の変更で当該時間が通園者の訓練となり、外来の方には大変ご迷惑をお掛けしております。ご意見を参考に、今後検討して参りますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

### Question (意見) ③

整形外科の受付に行って、いつも言われる言葉があります。

「とにかく！！すわって待ってください。」

私の質問の答えにもならない。

受付の方の心ない言葉・態度が八つ当たりのように思います。家に帰ってから「今日はどうしたの？」と家族から。家族にも優しくできなくなるほどストレスを感じます。

これからもリハビリに通わなければいけないのですが…。これからもあの受付の方がいる事、あまりの言葉やめていただきたいです。

患者に八つ当たりするのはやめてください。ご自分でストレスの発散法を見つけてください。

他の年配の方にはきちんとした態度ですか？相手を選んでおられますか？

家族のためにも、元気でいたいです。八つ当たるのはやめて下さい。

### Answer (回答)

この度は不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。

職員には、患者さんの立場になって、分かりやすく丁寧な対応を心がけるよう指導しました。

皆様が気持ちよくご利用いただけるよう、今後も接遇指導に努めます。

今後、不快に思われることがございましたら、職員にお申し出ください。