

皆様のご意見にお答えします

2017年3月31日

*総合受付職員の態度が悪かったというご意見について

ご指摘ありがとうございます。また、不愉快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。接遇に関しては、常日頃から「患者様の視点に立って温かな対応をする」ことを心掛け、研修等でもそのような指導を行っておりますが、患者様を不快にさせる言動・行動があり、申し訳ございませんでした。職員には、本会の理念である「笑顔で挨拶を行い、温かな対応をする」ことができるよう、マナーインストラクター等とも連携し、再度指導し不適切な職員の言動・行動を改善してまいります。

*病室の清掃がきちんと出来ていないというご意見について

ご指摘ありがとうございます。また、不愉快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。清掃員に対し清掃作業および清掃作業後の確認について再教育を実施致しました。今後の再発防止に心掛けて参ります。

*職員の接遇に関して以下のような御意見を頂きました。

- # 7階病棟職員に感謝の言葉
- # 11階病棟職員に感謝の言葉

上記のご意見は、対象が明記されているものについては、投書を本人に渡し注意いたしました。また、頂きましたご意見は病院全体に写しを配布しています。職員教育は、継続して行っておりますが、ご意見を重く受け止め、更にきめ細やかな指導を心がけます。

病院長 水上 泰延