

皆様のご意見にお答えします

2019年3月31日

*内科受付職員の対応が悪く不快な気持ちになったというご意見について

ご不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。ご指摘いただきました内容を真摯に受け止め、思いやりをもった接遇を行えるよう指導し改善してまいります。

*全体的に時間にルーズだと感じたというご意見について（病棟）

ご指摘ありがとうございます。スタッフで情報共有し、今後は速やかに対応出来るよう心掛けていきます。

*病棟職員の態度が不快だったというご意見について

職員の態度に不満を抱かせてしまい申し訳ございませんでした。職員にはお互いの話し方や態度を見直す様指導致しました。今後は患者様及びご家族様へ不快な印象を与えない接遇に努めて参ります。

*タクシー乗り場の近くに公衆電話が無いのでタクシー呼び出し用の直通電話を設置したらどうかというご意見について

ご意見ありがとうございます。公衆電話については、1階の駐車場事前精算機横に設置してありますのでそちらをご活用下さい。タクシー会社呼び出し専用電話については、現時点では設置の予定はありませんが、今後設置の有無も含め検討して参ります。

*職員の対応に不満というご意見について（治療中）

治療中に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。担当者とも話し合いを持ち、今後は患者さんに寄り添った治療・援助が出来るように取り組んで参ります。

*車椅子の清掃（消毒等）が雑というご意見について

ご意見ありがとうございます。該当部署に車椅子清掃方法の見直しを行うよう指導致しました。

*敷地内で入院患者が喫煙しているのを見かけるというご意見について

ご意見ありがとうございました。当院では健康増進法第25条の定めにより受動喫煙防止のため、敷地内での喫煙を禁止しております。院内には敷地内禁煙の掲示をしてしております。敷地内を定期的に巡回し喫煙者には職員より敷地内禁煙について説明させていただいております。

*病棟のトイレが汚くなりがちなので1日おき位に掃除をして欲しいというご意見について

ご意見ありがとうございました。日々清掃を行っておりますが、至らない点がございました。今一度、精巣スタッフと運用を確認し、清潔、清掃の徹底を致します。

*職員の接遇等に関して以下のような御意見を頂きました。

医師・7階病棟・透析室・清掃スタッフに感謝の言葉

☆透析覚悟の入院でした。医師・看護師、透析スタッフ、ヘルパー、清掃スタッフ（デイルーム、シャワールームを気持ちよく使い貸して頂き）、食事を出してくれるスタッフ（食事を毎日美味しく頂きました。）透析をしなくて退院出来たのは、一重に皆様のお蔭です。春とはいえ、まだ寒い日が続きます。皆様の健康をお祈りします。

☆じーじがお世話になりました。おかげで元気になったみたい。ありがとう。

11階病棟スタッフに感謝の言葉

☆本日、退院することになりありがとうございました。入院中は先生、看護師をはじめ多くの病棟スタッフの方々に親切にいただき大変助かりました。特に遺伝・体質的に血管が出にくく、採血や点滴の際には苦勞されたことかと思いますが、多くの看護師の方々が嫌な顔をせずに対応してくださったのには本当に助かりました。ありがとうございました。

医師・手術室・7階病棟職員に感謝の言葉

☆この度は開業医からの紹介で、緊急受診外来を経て入院手術と大変お世話になりました。はじめての入院で不安がいっぱいでした。受付の方の案内で病棟へ、笑顔で迎えて下さったスタッフの方に私達家族はほんと致しました。翌日の手術も無事に終わり酸素もマスクもはずれ、子供・孫達に囲まれた主人は大変うれしそうな表情に変わりました。入院中、休日にもかかわらず出張先の主治医との連携プレーが私達にも伝わり本当に質の高い医療に安心致しました。1カ月ぶりに我が家に笑顔が戻りました。これからもお世話になりますが宜しくお願い申し上げます。先生をはじめスタッフの皆様本当にありがとうございました。

7階病棟職員に感謝の言葉

☆お世話になりました。透析やらPTやら、中でもとりわけお世話になったのは便つまりです。嫌な顔をせず対応してくれて本当にありがとうございました。これからの人生、きっと良い事がありますように。感謝の入院生活でした。

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

意見箱は下記の箇所に設置しております。

- 1階：総合受付・会計待合
- 3階：健康管理センター内
- 4階：家族控室内
- 6～12階：デイルーム内