

皆様のご意見にお答えします

2017年1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。受付職員に対して、本会の理念である「笑顔で挨拶を行い、温かな対応をする」ことができるよう上司より指導致しました。また、マネーインストラクターと連携し、患者様の視点で、やさしい・笑顔ある接遇が行えるよう研修を通じて育成してまいります。

*4階家族待機室にテレビ・時計を設置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す。4階家族待機室は、複数のご家族の皆様にご利用いただいております。テレビにつきましては音量等の問題を考え、設置を控えております。時計につきましては現場を確認し、設置するよう対応いたします。ご理解いただきますようお願い致します。

*深夜に病室の個室のトイレ確認した後をきちんと閉めて欲しいというご意見について

ご指摘ありがとうございます。スタッフには今回の件を周知し今後はこのようなことが無いように致します。

*乳幼児が入院した場合の付添の食事を提供してもらいたいというご意見について

ご意見ありがとうございます。付添の方への食事提供につきまして検討致しましたが、患者様以外の方への食事の提供は困難な状況です。付き添いの方には、お食事を御自分で用意していただくようお願い致します。病院に併設されているコンビニエンスストア等で購入される際はスタッフに声掛けしていただければ、患者様の見守りを致しますのでよろしくようお願い致します。

*病棟看護師の言動に不快を感じ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、不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。今回の指摘を受けスタッフ間で情報を共有し再発防止に努めてまいります。

***同室の患者が自己中心的で肉体的・精神的につかれた。再度入院する時に改善されないと不安である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、不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。同室の他の患者様に迷惑がかかるような場合は、部屋の調整をする等の対応をまいります。

***病棟看護助手の気分によって態度が悪い時がある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、不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。今回の指摘を受けスタッフには職業人として気分を左右されないで仕事をするよう指導致しました。

***病室の掃除が少ないのではないかとというご意見について**

ご意見ありがとうございます。病室の清掃は日曜、祝祭日にお休みをいただいております、祝祭日が連続した場合の連休は2連休までとなっておりますのでご理解下さいますようお願い致します。

***職員の接遇に関して以下のような御意見を頂きました。**

8階病棟職員に感謝の言葉

9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