

皆様のご意見にお答えします

2019年10月31日

*受付職員の対応が悪いというご意見について

受付の接遇により不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。当院の理念である「心と心のふれあう医療」に基づき、思いやりを持った接遇を行えるよう改善してまいります。

*病院の支払システムがよくわからない。説明の際の対応が不愉快だったというご意見について

診療費の支払が患者様の負担にならないよう高額療養制度の説明を致しましたが、説明不足と不適切な対応が患者様に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後はこのようなことが無いようスタッフ一同で話し合いを行い、丁寧な説明を心がけます。

*リハビリ器具（膝を動かす器具）の設定がきちんとされてなかったというご意見について

膝を動かす器具については個人に合わせて確認・調節をしていますが、いつもと違うと感じたらナースコール等でお伝え頂ければ対応致します。

*投書箱の位置を変えて欲しいというご意見について

現場を確認し投書箱の位置を変更致しました。

*健康管理センターの女子更衣室が狭いというご意見について

男性用更衣室を移動し、女性用更衣室を増設致しました。

*警備員が回ってくる回数が多く感じるというご意見について

利用者様の安全確保、防犯上必要な警備巡回を実施しております。ご理解下さいますようお願い致します。

*レディースデーを作って欲しいというご意見について

当センターでは、レディースドックやレディース検診日を設けております。詳細につきましては健康管理センターまでお問い合わせください。

*緊急で来たのに待ち時間が長く遅いというご意見について

緊急性のある患者さんには優先的に診察・処置等行っております。検査を

実施した場合には結果が出るまでに時間を要しますので、お待ちいただくことがございます。ご理解下さいますようお願い致します。

***職員の言動に不快な思いを感じたというご意見について**

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘を真摯に受け止め今後は患者さんに寄り添った医療が出来るよう取り組んでまいります。

***プライバシーの配慮が欠けている職員がいて不快に感じたというご意見について**

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。授乳中に限らず入院生活の中で、プライバシーが守れるように病棟スタッフ全員に指導して参ります。

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 大石 強

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
- 2階：情報コーナー
- 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