ご意見箱のご意見とお答え

回答日	皆様からのご意見	病院からのお答え
R8.10.7	2Fの売店手前の通路（駅への連絡口の手前）、テーブルがいくつか置いてありますが、そのテーブルに座った状態で歯磨きをしている職員がいて、不快だし不衛生だと患者様よりご意見がありました。	このたびはご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 職員が共用スペースのテーブルに着席した状態で歯磨きをしていたとのことで、不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。 ご指摘いただいた内容については関係部署へ共有し、共用スペースにおけるマナーや衛生面への配慮について職員へ周知を行うとともに、利用者の皆様に不快感を与えることのないよう注意喚起を行ってまいります。 今後も院内環境の向上に努めてまいりますので、お気づきの点がございましたらお知らせください。 このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
	電話の対応について 電話の予約のことで問い合わせをし、最後に電話を切られる時に「ガチャ切り」をされた。受話器を置く際に強く置くとガチャと音が鳴るものだが、相手に対してとても失礼。こういうことをされると病院の印象も悪いし、不愉快な思いをする。社員の教育、徹底をしてほしい。 この病院って大丈夫。	このたびは、電話対応において不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 ご指摘のとおり、電話対応は病院の印象を左右する重要な応対であり、受話器の置き方一つであっても相手の方に不快感や失礼な印象を与えることがあります。今回の件を真摯に受け止め、いただいたご意見を職員間で共有し、電話応対時のマナーや接遇について改めて指導・周知を行い、再発防止に努めてまいります。 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。
	入院中お世話になりました。看護師さんの対応、声掛けがとてもうれしかったです。歩けなくて、目の前のテレビや引き出しからのものを取ることや水の買い物など下のお世話をありがとうございました。介護の仕事に携わっていましたのでとてもありがたく思いました。リハビリの先生のわかりやすい指導、日ごとに足が動くようになっていくこと、とてもうれしく思いました。 家に帰ってからも先生方の教えを頑張っていきます。本当にありがとうございました。	このたびは心温まるお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。入院中のスタッフの対応やリハビリにご満足いただけたとのこと、大変うれしく拝読いたしました。 また、日々の回復を実感されながら退院を迎えられたことを、私たちも大変うれしく思います。いただきましたお言葉はスタッフ一同で共有し、今後の励みとさせていただきます。 ご退院後もお身体を大切にされ、健やかにお過ごしくださいますようお祈り申し上げます。ありがとうございました。
	診療ではないが病室から電話したり、電話を受ける方がいる。歩けるなら外で電話してほしい。（ストレスになる）見つけたら、注意していただきたい。（3人おられた。） 病室でテレビの音か、スマホの音が時々聞こえる。（ストレスになる）消音かイヤホンを使ってもらいたい。（2人おられた） 濡れティッシュ依頼したが（夕方）お忘れになり翌日もらった。看護師さん(1人)	この度は、入院中の療養生活においてご不安やご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。今回のご意見を受け止め、病棟内で話し合いを行いました。院内での携帯電話の利用については「入院のごあんない」に示し ており、病室内での通話はご遠慮いただいております。ご入院中の患者さんに静かな療養環境が提供できるように、携帯電話使用時はルールを守っていただけるよう説明を徹底してまいります。 また、CSセットの物品については、適時不足がないか、声をおかけし、お困りのことがないよう対応いたします。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。