

患者さんの声（ご意見箱より）

ご意見① 口調や接遇の態度が悪い人が居ます。私だけでなく隣で受けていた耳が少し遠いご老人に対しても聞き返しても親切に応じない等、話し方や接遇マナーをもう少し見直して欲しい。不快です。

この度は、職員の対応によりご不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。寄り添うべき立場の私共が、配慮に欠ける口調や態度をとりましたこと、深く反省しております。

今回いただいたご意見を真摯に受け止め、当該職員への指導はもちろん、部署全体で「患者さんの立場に立った説明と接遇」について改めて徹底いたしました。皆様が安心して通える病院を目指し、接遇の向上に努めてまいります。貴重なご指摘をいただき、誠にありがとうございました。

ご意見② イビキ、寝言など、同室者に対してストレスを感じました。医師や看護師はとても良く対応してくださりますが夜な夜なこの様な状況で過ごすのは、ただ辛い毎日で悪い環境の病院だと思える様になりました。

この度は、夜間の周囲の音により、多大なストレスをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。心身を休めるべき場所で、辛い毎日を過ごさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。

当院には様々な症状や特性をお持ちの患者さんが入院されております。夜間は特に、周囲の方の休息を妨げないよう、症状に合わせてお部屋を移動していただく等の対応を検討しておりますが、病床の空き状況等により、即時の対応が叶わずご迷惑をおかけしてしまうのが現状です。今後はフロア全体で状況をより細やかに共有し、患者さんお一人おひとりが少しでも快適で、安心できる療養環境を整えられるよう、全力で取り組んでまいります。お困りの際は、どうぞその都度スタッフまでお知らせください。貴重なご意見をありがとうございました。

～ 当院はサービス向上のためご意見箱を設置しております。

皆様の貴重なご意見・ご要望などお聞かせください～

設置場所： ①1階正面玄関入口 ②面会入口 ③病棟談話室