

## 患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。皆さんから寄せられたご意見などは、真摯に受け止め、一つひとつ解決したいと思います。回答まで、次のような流れで対応させていただきますので(投稿→患者相談室で毎日回収→担当部署→院長→患者相談室→回答)おおむね3週間ほど時間をいただきますが、ご了承ください。なお、これまでいただいたご意見と回答については、当院2階の『医療情報コーナー(さくら)』にてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
1月15日	<p>2017年10月7日18時以降に〇〇病棟に出勤されていた3名のナース。 主務の方は挨拶もしない。小柄？な声の高い若いナースは落ちた手袋を平気で付け、そのまま使っていた。かなり不衛生。汚い！！若いため勉強不足なのか？衛生面はもっと気を付けるべきでは？仕事が大変なのは分かりますが、愛想も挨拶もなければ、落ちた手袋を平気で使う。そんな病院に入院した方がかわいそうです。</p>	<p>大変ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 ご挨拶など接遇につきましては、当日勤務者を含めスタッフに再度指導いたしました。 手袋につきましても注意・指導し今後このようなことがないように徹底いたします。 (1月26日 回答)</p>
1月18日	<p>部屋が暑すぎて待っている間に気分が悪くなる。もう少し温度を下げしてほしい。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。日当たりや寒暖の差があり、温度管理が難しい時もありますが、可能な範囲で対応いたしますので、スタッフにお声かけください。 今後も、当日の天候及び、温度など考慮しながらより適切に温度管理に努めてまいります。 (1月26日 回答)</p>

1月22日	守衛さん、2人とも座りながら寝ています。とてもだらしない姿でびっくりしました。 お昼12:00~13:00の間です。	ご意見ありがとうございます。 早速委託業者に嚴重注意いたしました。また、当事者はもちろんのこと、守衛業務を行う全員に対して、再教育(研修)を定期的に行うことになりました。 この度はご不快な思いさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後このようなことが起こらないよう、当センターとして指導、教育を徹底いたします。 (1月29日 回答)
-------	---	--