

病院長への手紙に対する回答(R3.12.13回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
8975	<p>待合室でコロナのためスペースを空けなければいけない今、3席のうち2人患者さんが座れるところ、付き添いの方が座ると1人しか座れない。 気分が悪くても立って待つことが多く辛い。 お年の方でも、患者でない人たちは立ってほしいと思う。</p>	<p>この度は、お辛い思いをさせてしまい申し訳ありません。 来院される皆様が座ってお待ちいただけるよう考えておりますが、現在、感染症対策で椅子を間引いて患者さんにお待ちいただいているため、混雑しやすい傾向にあります。診察室奥の窓側にある椅子は比較的空いておりますので、ぜひご利用ください。 なお、車椅子の貸し出しも行っておりますので、お近くのスタッフまでお声掛けください。</p>
8976	<p>通路奥のイスが2台設置されている場所での携帯使用による迷惑行為の解消。 エアコンの吹出口にホコリが集積している。また、テレビ台上部、テレビ裏にもある。通路の手すり近くの壁との境界面上のほこり。</p>	<p>この度は、ご指摘ありがとうございます。 院内での携帯電話の使用ルールを守っていただけるよう、説明を徹底していくとともに、お守り頂いていない方を見かけた際は、都度お声掛けしてまいります。 お気づきの点がありましたら、お近くのスタッフまでお声掛けください。 また、ご指摘いただいた箇所は清掃しました。 エアコン等の日常清掃では対象外の箇所は、患者さんが快適に過ごせるよう院内の状況把握に努め、定期清掃時のほか、必要に応じて随時清掃してまいります。</p>
8977	<p>診察券を入れるファイルが出来てすぐ落ちる。 ポケットを追加で取り付けてほしい。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ありません。 グリーンケースは、受付案内票や診察券を入れるためのポケットの目印となるシールを添付し、案内を添えてご利用いただいているところです。</p>
8978	<p>以前はグリーンケースにポケットが付いていたが、現在は無い。診察券が落ちるため、改善を検討してほしい。 ソーシャルディスタンスを守るようテープが貼ってあるが、剥がれている箇所がある。何カ月経っても同じ状態が続いている。見た目も悪いので貼り直してほしい。</p>	<p>なお、同様のご意見を多くいただいていることから、グリーンケースについて、引き続き改善を検討しております。 また、ご指摘いただいた箇所の足元のテープを再度貼り直しました。 引き続き、対人距離の確保など感染対策に努めてまいります。 お気づきの点がありましたら、お近くのスタッフにお声掛けください。</p>
8979	<p>入院冊子に、土日の面会時間が10時からとなっていたため、午前中に来たら、13時からと休日窓口で言われた。遠くから来ているため、正確な面会時間を示していただけたらと思う。冊子が古いと言われたので、変更してほしい。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし大変申し訳ありません。 入院受付でお渡ししている「入院のご案内」(冊子)では、土日祝日の面会時間は午前10時から午後8時と記載されていますが、現在、感染症対策のため一時的に午後1時から5時としています。 入院説明時に面会に関するチラシを冊子とともにお渡しのご案内していますが、より解りやすく説明してまいります。 なお、院内への掲示やHPでも面会に関するご案内をしておりますので、参考にしてください。</p>
8980	<p>入院手続きの際、説明をした職員の冷たさ言い方があまりにも酷く怒りが止まらない。淡々と笑顔もなく質問には面倒そうにため息を吐き、仕方なくさっと説明したように受けた。 ぜひ教育し直してほしい。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。 頂いたご意見は受付を委託している業者に伝え、患者さんに適切な対応をするよう指導しました。 お気づきの点がありましたら、お近くのスタッフまでお声掛けください。</p>

病院長への手紙に対する回答(R3.12.13回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
8981	<p>解熱剤の点滴をナースコールで頼んだが、来てくれた看護師は担当ではなく、担当に伝えるとのこと。30分待っても対応がないので再度ナースコール。今度も担当看護師ではなかったが、すぐに用意してくれた。</p> <p>担当の看護師でなくても、自分で判断できなければ、看護師長なりに相談し、判断を仰げは良いと思う。緊急の場合、30分も放っておかれるとナースコールの意味がなくなると思う。</p>	<p>この度は、お辛い思いをさせてしまい大変申し訳ありません。ナースコールの患者さんをお待たせしないよう、報告、相談体制を適切に運用し、迅速な対応に努めてまいります。</p> <p>なお、ナースコールには、状況に応じて、受け持ちの看護師以外も対応できるようにしています。</p> <p>お気づきの点がありましたら、師長まで声をかけてください。</p>
8982	医師へのお礼	
8983	清掃員へのお礼	
8984	関係者へのお礼	