

病院長への手紙に対する回答

番号		担当	対応状況
5370	苦情	②～④管財 それ以外医事・経営	ご不便をおかけして申し訳ございません。 電話での新病院移転のご案内や院内のご案内等を含め職員の接遇について再度徹底してまいります。 また、ご指摘の4項目につきましても、いずれも事前に対応いたしました。結果的に御迷惑をおかけしたことを踏まえ今後の参考とさせていただきます。
5371	苦情	医事・経営	ご不便をおかけして申し訳ございません。 電話での新病院移転のご案内や院内のご案内等を含め職員の接遇について再度徹底してまいります。
5372	苦情	医事・経営	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 診断書の種類によっては検査の結果が出ないと作成できないものもあるため、2週間では作成できない場合もありますので、今後、書類受付の時に御説明するように致します。

5374	要望	医事・経営	新病院では、各診療科のご案内については、呼出器に外来受付番号を表示し行っております。また、外来患者さんのご案内用としてグリーンケース内に「外来案内図」「呼出器に対応したご案内」をご用意しております。しかしながら、案内が不十分という意見もございますので、今後検討いたします。 なお、受付番号を統一化すると医療安全上問題があるとの判断から、当面、変更する予定はありません。ご了承ください。
5375	要望	医事・経営	・泌尿器科の診察室前の椅子は、1人でも多くの方の席を確保するために現在の配置としておりますので、変更する予定はございません。ご了承ください。 ・当センターでは、できるだけ患者さんのお名前を呼ばないようにしておりますが、番号でお呼びし、ご不在の場合にお名前をお呼びするようにしております。ご了承ください。 ・患者さんに時間等お伝えする場合、もっと丁寧にお伝えするよう接遇を再度徹底してまいります。
5376	要望	管財	外来用トイレに「押す」などのラベルを貼ります
5377	要望	管財	揚げ物の扱いは取りやめました
5378	要望	管財	わかりやすい表示を検討します。なお、4Fではカット、パーマなど一般の美容室と同じサービスを提供しています。また、男性の方もご利用いただけます。現在、美容師がサービスを提供しているため、美容と表示しています

病院長への手紙に対する回答

番号		担当	対応状況
5379	要望	医事・経営	診療が始まる時の呼出器の表示において、受付の番号を表示することは困難です。ご了承ください。
5380	要望	管財	車いす用駐車スペースを拡大するためには、現在の駐車スペースの区割り変更が必要になります。今後の検討課題とさせていただきます。また、がんセンターでは一時的に車いすをご利用になる方がいらっしゃいます。このようなことに配慮しながら車いす駐車スペースの適正利用に努めてまいります
5381	要望	看護部	消灯の時間については、早く眠りたいという患者さんものいることも考慮し現在の時間にしています。全体の照明は21時に消させていただきますが、枕元の電気の使用は他の方のご迷惑にならない範囲で個別的な対応をさせていただいています。室内環境の調整だけでは不十分な場合は、看護師にお伝え下さい。貴重なご意見ありがとうございます。
5382	要望	看護部	患者さんの手術中ご家族に寛いでお待ちいただける場所が確保できていないため、ご不便をおかけしています。ご意見をもとにソファの設置等を今後検討していきたいと思ひます。(No.5395同様)
5383	要望	管財	屋上庭園を開放している時間帯は9:30～17:00としています。病棟スタッフが同行できる時間帯としました。清掃が不十分申し訳ありません。改善していきます。
5384	要望	管財	階段はスタッフ用としています。運動不足の解消方法については医療スタッフにご相談ください。トイレの洗面台は、出入りなどスムーズにするため現在の大きさになりました。トイレとシャワー室の扉に右から左に開けるタイプと左から右に開けるタイプがあります。シャワー室の隣に通路があるときは扉を開けても通行の妨げにならないよう、開ける方向を変えました。
5385	意見	看護部	抗がん剤治療は採血結果を医師が確認し、実施するかしないかを判断してから指示が出されます。実施が確定してから薬剤の準備をするため時間を要しています。
5386	意見	看護部	今回は、注射針と注射器の接続部が外れたことにより2回針を刺すことになり申し訳ありませんでした。投与する量については主治医にも状況を報告し正確な量を投与しています。実施する際に説明が不足していたことで不安な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。これからは安全に十分配慮し確実に実施してまいります。
5387	意見	看護部	職員の対応により不快な思いをさせてしまったこととお詫びします。全ての職員が患者さんに安心感を持っていただけるような対応ができるよう指導してまいります。

病院長への手紙に対する回答

番号		担当	対応状況
5388	意見	管財	ご迷惑をおかけしました。ドアの調整を行いました。夜間のドアの開閉にあたっては患者さんの睡眠を妨げないように細心の注意を払うようにいたします。 なお、トイレの流水音をすぐに小さくすることは、配管が壁の中にあるため困難です。課題とさせていただきます。
5389	意見	管財 栄養部	売店から次の回答を得ました。 ・お弁当の味の件 お弁当の味については全店で同じ商品、同じ味付けで生産しています。 ・品数の少なさの件 陳列スペースに限りがあり、売れ筋商品を多くしていますので今回のご意見をいただいたと思います。今後は各種のバランスを見ながら販売します ・販売価格の件 商品の販売価格は全国全店舗で同じです レストランから次の回答を得ました。日によって味が変わり、量までも変わるとのご指摘について、レストランでは食材を計っているため量が変えることはまずないと思います。味についてはソースのつまり具合などで多少変わったと思われます。味の調整をこまめに行います。 また、カフェから次の回答を得ました。 味・量が変えることはあってはならないことです。味については、ドレッシングの量などによって起きると思われます。再度、全スタッフで確認します。量についてもほかのスタッフが確認します。また、トッピングの仕方、商品の見栄えを大切にします。 入院中の食事は、当センターの「栄養・食事摂取基準」に基づき提供しています。献立・食材により塩分濃度を調整しております。また、献立上一皿の献立であっても、温蔵と冷蔵の別皿に分けて配膳しているものもございます。病院の食事は、治療の一環という観点から、多少の制約・制限を伴うこともございますが、可能な限り、患者様のニーズに応じた食事ができるよう努めてまいります。
5390	意見	相談支援センター	いただいた御意見につきましては、さいたま市にお伝えいたします。お困りのことがございましたらケースワークに御相談下さい。
5391	意見	総務・職員	ご提案ありがとうございます。 ご提案の「愛称」については、残念ながら医療法の規定により医療機関が外部に示す名称は「正式名称」に限られておりますので、愛称等のサブネームを使用することができません。
5392	意見	総務・職員	院内には他の所蔵絵画もありますので、季節等を考慮して、定期的に切り替えていきたいと思っております。
5393	意見	管財	ベッド周りにストレッチャーを置くことができるようにしました。この場所を確保するため、トイレとバスを一体としました。

病院長への手紙に対する回答

番号		担当	対応状況
5394	意見	管財	御要望は、バス運行会社にお伝えいたします。 なお、2,000円で14枚つづりの回数券を発売しています。
5395	意見	看護部 管財	患者さんの手術中ご家族に寛いでお待ちいただける場所が確保できていないため、ご不便をおかけしています。ご意見をもとにソファの設置等を今後検討していきたいと思えます。(No. 5382同様) 尿量の測定に時間がかかる場合は、看護師が対応いたしますのでお申し出下さい。 トイレの鍵がかけずらいとの指摘について、トイレは車いすが入れることができるように広がっています。このため構造上、トイレに着座すると鍵に手が届かなくなりますので、着座する前に鍵をおかけ下さるよう表示いたします。
5396	意見	管財	御不便をおかけして申し訳ありません。水の量、方向は調整できます。スタッフにお伝え下さい。共用洗面台のご提案については課題とします。
5397	意見	管財	足の力の弱い方が立ちやすくするため、便座を高くしました。 なお、高さが46cm以上の便座は高さを調整しました。浴室はユニットタイプで鏡を固定することが困難です。今後の課題とします。
5398	意見	管財	足の力の弱い方が立ちやすくするため、便座を高くしました。 なお、高さが46cm以上の便座は高さを調整しました。