

病院長への手紙に対する回答

番号		担当	対応状況
6492	苦情	検査技術部	このたびは不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。いただいた情報を周知・共有し、再発防止のための接遇指導を行ってまいります。
6493	意見	医事・経営担当 管財担当	ご意見ありがとうございます。会計表示やコンビニ入店の音声は、視覚ばかりでなく聴覚に訴えて注意を引くために運営上必要なものです。特に会計の準備ができたことをお知らせするチャイムについては、必要としている方がいらっしゃいますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
6494	意見	医事・経営担当 看護部	ご意見ありがとうございます。現状では遺族外来はありませんが、病棟や相談支援センターで遺族の方の相談に応じています。ご家族を失った辛い気持ちを伝え、少しでもお役に立てるよう支援しておりますので、相談支援センターや病棟スタッフにご相談ください。
6495	意見	医事・経営担当 看護部	ご意見ありがとうございます。転院先等の情報のパンフレットはお渡していませんが、相談支援センターでは、患者・ご家族の要望を伺い、地域や病院の情報を調べて印刷してお渡ししています。是非ご相談ください。ご案内が不十分で申し訳ありませんでした。
6496	意見	管財担当	ご意見ありがとうございます。現在、書店の出店は計画されておりません。コンビニもスペース等の兼ね合いから、専門書を置くのは難しい状況です。図書館は医学専門の図書館として整備されたものですので、是非お気軽にご利用ください。
6497	意見	管財担当	ご意見ありがとうございます。店員の接遇については、コンビニに今一度確認するように申し入れをいたします。
6498	意見	管財担当	ご意見ありがとうございます。無線は各駐車場の入出庫状況を確認するために利用しておりますが、警備員の数に限りがあるため、空き場所をご案内することまでは困難な状況です。ご理解くださいますようお願いいたします。
6499	意見	看護部	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。当センターでは7校の看護学生を受け入れており、3階研修室が実習生の待機場所となっております。ご家族の想いを受け止め、実習中の姿勢・態度について各学校に注意喚起してまいります。
6500	意見	看護部	大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当日は利用者が100名を超え、看護師の対応に余裕がない状況が発生していました。安全に治療が提供できるよう、通院治療センターの運用全般について継続的に検討してまいります。
6501	意見	看護部	大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当日は利用者が100名を超え、対応に余裕がない状況が発生していました。安全な治療が提供できるよう、利用者増加への対応について継続的に検討してまいります。
6502	意見	管財担当	ご不便をおかけしております。家族仮眠室の空調は夜間も使用可能です。表示温度と体感温度には、ずれが生じることがありますので、「▼設定▲」で温度をご調整ください。

病院長への手紙に対する回答

番号		担当	対応状況
6503	意見	看護部 事務局	大変苦痛な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ナースコールの件は、現状では対策としてドアを開放し、ステーション内にあるドアホン用チャイムをお持ちいただき、いつでも連動して音が聞こえるようにしました。今後、身に着けるナースコールについて、業者等への開発の依頼を検討してまいりたいと思います。講堂のブラインドの色については、遮光性の高い黒色を採用しています。今後はコンサート時、差し込む日の光の状況を勘案しながらブラインドを開けることを検討しているところです。またHCUでは、師長から看護師で情報を共有し、一人ひとりが患者様の声を真摯に受け止め、どのような態度・姿勢で看護するか振り返りをしております。患者様からの声を貴重な教育の機会とさせていただきます。
6504	意見	看護部 事務局	ご意見ありがとうございます。ご指摘のあった件については、院内掲示も行っているほか、入院案内でも「お子様(12歳以下)の病棟での面会は、患者様の安全を守るため、ご遠慮いただくようご協力をお願いします。」と記載して制限しているところです。面会者の対応等で不快・不審なことがありましたら是非、病棟師長にお声かけください。
6505	意見	事務局	ご意見ありがとうございます。病室内の清掃は衛生管理上重要であり、ご指摘のようなことがないように清掃業者に指導をしていきます。ホコリ等が気になった場合は、病棟師長や職員にお伝えください。
6506	意見	看護部	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。看護助手の対応について病棟師長から指導を行っております。継続して接遇教育を強化してまいります。
6507	意見	看護部	ご意見ありがとうございます。入院患者様の放射線治療の予約時間については、その日の外来患者様の予約状況で決定され、検査や化療等を考慮した上で患者様の空いている時間に呼ばれます。時間調整は可能ですので、散歩等希望される場合は事前にご相談ください。
6508	意見	看護部	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。実際には放射線治療の時間はその日の外来患者様の予約が優先され、入院患者様の時間は定まっていません。そのため、事前の調整が困難な状況であり、入院初日の説明で「好きな時間にシャワーは使える」という説明に誤解が生じたと思われます。今後は丁寧な説明を心がけるよう注意いたします。
6509	意見	看護部	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。シャワー室については、朝1回清掃業者が実施し、夕方にも看護助手が確認して清掃が必要と思われる場合に職員が清掃しております。汚れ等を見つけた場合は、職員が清掃いたしますので是非お申し出ください。病棟師長も見回りを強化してまいります。
6510	意見	看護部	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。看護師の接遇教育として、香の強い香水・整髪料等においては気をつけるように指導し、年数回の自己評価・他者評価を行っております。引き続き注意喚起してまいります。

病院長への手紙に対する回答

番号		担当	対応状況
6511	礼		
6512	礼		
6513	礼		
6514	礼		
6515	礼		
6516	礼		
6517	礼		
6518	礼		
6519	礼		
6520	礼		
6521	礼		
6522	礼		
6523	礼		
6524	礼		
6525	礼		
6526	礼		
6527	礼		
6528	礼		