

病院長への手紙に対する回答(H31.2.21回収分)

番号		担当	対応状況
8050	意見	看護部	ご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。今後このようなことがないように口臭エチケットについてスタッフ一同気を付けてまいります。
8051	意見	管財担当／看護部	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。ユニットバス内の「手すり」の設置は、構造的に困難でございます。シャワーカーテンの巻き付き対策として、水圧を調整させていただきます。 また、ご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。リハビリの時間は、大まかな予定に基づいて、確定した連絡が朝入ります。電話をうけとった看護師と受け持ち看護師への伝達がスムーズにできておりませんでした。今後このようなことがないように気を付けてまいります。
8052	意見	事務局	当センターは公立病院であるため、診療に関わる費用以外のお金は受け取っておりません。お気に留められませぬようお願い申し上げます。
8053	要望	看護部	お辛い思いをお掛けし申し訳ありません。4階病棟では、患者さんの付き添いでお泊りする場合、仮眠用ベッドを室内に準備もしくはソファをベッドにご利用いただけるようご案内をしております。お困りのことがありましたら、遠慮なく看護師にお声掛けください。
8054	要望	管財担当	ご指摘いただきましたとおり、当センターでは、12歳以下のお子様はお断りしております。お子様を見かけた際には、速やかに小児待機室へご案内させていただきます。
8055	要望	栄養部	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。ご自宅に戻られてからは、食事量は体調に合わせ、ご自身で調整いただくため、入院中より食事量を事前に説明したうえで練習いただくよう努めております。
8056	苦情	医事・経営担当	受付職員の態度で不快な思いをお掛けし申し訳ございません。患者さんにきちんと対応するよう指導を徹底してまいります。
8057	苦情	医事・経営担当	違う部位や一度診療を終了とした患者さんには、当センターでの診察が必要な内容を紹介状でいただいております。ご理解いただきますようお願い申し上げます。
8058	苦情	管財担当	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。ご指摘いただきましたとおり、待合用椅子は、患者様、ご家族の方の利用を優先するようにいたします。
8059	苦情	管財担当	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。排気口並びに吸気口は定期的に清掃しておりますが、点検するなど、汚損がないよう努めてまいります。
8060	苦情	看護部	この度は看護師の言動や対応についてご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。当該職員には、患者に寄り添った対応、言動ができるよう指導いたしました。
8061	苦情	看護部	お辛い思いをお掛けし申し訳ありません。検査や治療など患者さんの状態によって時間が前後することがあります。状況を見ながら麻酔をかけておりますが、待ち時間が長くないようより一層努力してまいります。

病院長への手紙に対する回答(H31.2.21回収分)

番号		担当	対応状況
8062	苦情	医事・経営担当	<p>①、②この度は医師の対応により、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。患者さんの気持ちに寄り添った親身な診療ができるよう、一層努めてまいります。</p> <p>③検査の受付でご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。今後はこのようなことがないよう、留意してまいります。</p> <p>④治療説明の食い違いにより、ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。今後は食い違いのない説明をするよう十分注意してまいります。</p> <p>⑤診療情報の提供に関する対応により、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。今後はご迷惑をおかけしないよう対応してまいります。</p> <p>⑥受付の対応で不快な思いをお掛けし申し訳ございません。患者さんのプライバシー保護の観点から、検査内容については伝えないこともございます。ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>⑦投薬場所の番号によりご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。番号につきましては連番で付けさせていただいております。ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
8063	苦情	看護部	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。今後、当該職員に対しては、患者さんに対し、優しさと思いやりのある対応ができるよう指導の徹底をしてまいります。</p>
8064	礼		
8065	礼		
8066	礼		
8067	礼		
8068	礼		
8069	礼		
8070	礼		
8071	礼		
8072	礼		