

平成30年3月 日

No. 113

## 「院長さん きいて！」への回答

「薬ができていたのに番号が表示されず、1時間以上待った」とのご意見にお答えいたします。

薬の引き渡しのための番号表示についてのご意見を頂戴しました。

この度は、不手際により長時間お待たせし、貴重な時間を使わせてしまいましたこと、心よりお詫びいたします。

今後は、番号表示に関しても複数の者で確認することとし、二度とこのような事態を引き起こすことのないよう十分注意いたしますので、ご理解をお願いします。

病 院 長

平成30年3月 日

No. 115

## 「院長さん きいて！」への回答

「外来予約の変更がされておらず、また、受付からも謝罪の言葉がなく、不愉快な思いをした。」とのご意見にお答えします。

この度は、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。心よりお詫び申し上げます。

診療予約・変更は、患者さんにとって大変重要な事項であり、誤りが発生すると大きな迷惑をおかけすることになりますので、今回のご指摘を真摯に受け止め、今後は慎重かつ正確に対応してまいります。

また、ご指摘のありました、配慮に欠けた接遇については、今後このようなことのないよう研修等に努め、接遇の向上を図ってまいりますのでご理解をお願いします。

病 院 長

平成30年3月 日

No. 112

## 「院長さん きいて！」への回答

「入院時付添者は2名といわれました。2名以上は不可能でしょうか。」とのご要望にお答えします。

付き添いについてのご意見を頂戴しました。

入院時の説明が不十分で申し訳ありませんでした。

当院では、お部屋での付き添いは基本1名とさせていただいておりますが、交替の場合には家族証で対応することもできますので、看護師にその旨お伝えください。

何か心配なことがございましたら看護師等にご相談いただくようお願いいたします。

病 院 長

平成30年3月 日

No. 116

## 「院長さん きいて！」への回答

「咳が出ているのに、マスクもせずにケアに当たっているフタッフがいて心配。」とのご意見についてお答えいたします。

この度は、ご心配をおかけし申し訳ありませんでした。

率先すべき病院職員が咳エチケットを守らず、不安な思いをさせてしまいました。

今後は、繰り返し指導を行ってまいりますので、ご理解をお願いします。

病 院 長

平成30年3月 日

No. 111、119

## 「院長さん きいて！」への回答

「外来の机が暗いのでライトを置いて、また、拓桃館のラウンジがいっぱいなので利用形態にあった配置の改善を」とのご意見についてお答えいたします。

この度は、施設設備の改善について、ご意見を頂戴しました。

本館外来の机の照度については、他にもご意見を頂戴しており、現在、どのような方法が効果的か検討しておりますので、今暫らく時間を頂戴したいと考えております。

また、拓桃館のラウンジ「ひだまり」については、席数の確保や配置の改善について、どのような工夫が可能か検討してまいります。

今後とも、お気づきの点がありましたらお知らせ願います。

病 院 長

平成30年3月 日

No. 114、118

## 「院長さん きいて！」への回答

「おもちゃがいっぱいあってこども病院が好き、先生治してくれてありがとう」との感謝を頂戴しました。

この度は感謝のご意見をいただきありがとうございました。

病院が好き、治療してくれた医師への感謝についてご意見を頂戴しました。

いただきました感謝のご意見につきましては、医師及びスタッフに伝達するとともに、職員全体の今後の業務への励みとさせていただきます。

ご意見ありがとうございました。

病 院 長