

## 患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。皆さんから寄せられたご意見などは、真摯に受け止め、一つひとつ解決したいと思います。回答まで、次のような流れで対応させていただきますので(投稿→患者相談室で毎日回収→担当部署→院長→患者相談室→回答)おおむね3週間ほど時間をいただきますが、ご了承ください。なお、これまでいただいたご意見と回答については、当院2階の『医療情報コーナー(さくら)』にてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
1月9日	予約の変更の時、昼からの時間は仕事中なので電話がかけられない。朝なら9時から10時にはかけられます。予約時間の時間帯を考えてほしいです。代理でも良いのでしょうか？	予約時間の変更に関して、ご不便をおかけしており申し訳ありません。 予約時間枠に関しましては、様々なニーズがありますので、オペレーター配置にかかるコストを勘案の上で、時間枠の拡張などを検討していきたいと考えます。 また、患者さんの御家族の方など、患者さんのスケジュールを把握された上で、患者さんの代理として予約変更のお電話を頂いた際には、対応させていただいております。 (1月15日 回答)
1月14日	7階小児病棟のおふろ、シャワールームが黒カビだらけ。換気口がホコリだらけで、アレルギーが出ました。清掃スタッフの掃除も雑で、まったく清潔になりません。	清掃の件でご迷惑をおかけして申し訳ありません。ご指摘いただきました浴室の確認を行い、カビの除去作業と換気口の清掃を実施いたしました。また全病棟の浴室の状況を調査し、行き届いていない箇所についても同様の清掃を実施いたします。いただいたご意見を清掃業者の責任者に申し伝え、清掃スタッフに日頃の清掃作業を丁寧に行うように指導いたしました。 (1月17日 回答)