

病院長への手紙に対する回答(R3.4.28回収分)

| 番号 | 種類 | 担当 | 手紙の主旨 | 対応状況 |
|------|----|-----------------|---|--|
| 8803 | 意見 | 放射線技術部 検査技術部 | 関係者へのお礼 検査時、部屋が寒かったため、「寒いです」と伝えましたが、毛布、タオルケットをかける声かけもなく、残念だった。患者の気持ちも聞いてもらいたい。 | この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後は部屋の空調管理により気を付けるとともに、対応する職員を指導してまいります。また、タオルケットをご用意していますので、必要な場合はスタッフまでお声掛けください。 |
| 8804 | 意見 | 看護部 | 職員の対応がとてもよく居心地のよい入院生活だったが、体の清拭は女性に女性にしてもらいたかった。 | この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。また、貴重なご意見ありがとうございます。清拭など羞恥心を伴う援助に対する配慮が不足しておりました。事前に患者さんの希望をお伺いするなど、お気持ちに寄り添った援助を行ってまいります。 |
| 8805 | 意見 | 医事・経営担当 管財担当 | 生検の際、出血、痛み等に関する説明が一切なかった。なぜ声掛けがなかったのか。 また、EUSの際は、予約時間から1時間経過しても声掛けがなかった。 帰宅後、排尿できず、明細を見るとおなかの動きを抑える薬があったが、なぜ「副作用でおしこの出具合が悪くなるかもしれません。」などの説明ができなかったのか。 医師の発言では、患者に配慮の欠ける発言があった。 道路を挟んだ駐車場は出口の左右確認が困難で危険を感じる。道路の反対側にミラーを設置する、出口の樹木を取払うなどの対策があればいいと思う。 | この度は、大変不快な思いやご不便をおかけし申し訳ありません。また、貴重なご意見ありがとうございます。施行する生検、処方した薬、診療の方向性について、職員に対しては、分かりやすく丁寧に説明するよう指導していくとともに、より一層患者さんの立場に寄り添ってまいります。また、EUSで予約時間を大幅に過ぎる場合には、患者さんへのお声掛けを徹底してまいります。最後に、駐車場の出口は、見通しをよくし、安全を確保できるよう樹木を管理してまいります。 |
| 8806 | 要望 | 医事・経営担当 | ファイルの中身が落ちないように工夫してほしい。 | この度は、ご不便をおかけし申し訳ありません。グリーンケースは、受付案内票や診察券を入れるためのポケットの目印となるシールを貼付し、案内を添えることとしました。いただいたご意見を踏まえ、引き続き検討してまいります。 |
| 8807 | 苦情 | 医事・経営担当 | 受付の方が、偉そうで態度が悪い。 | この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。受付を委託している業者には、患者さんの立場に立った、適切な対応をするよう注意いたしました。お気づきの点がありましたら、お近くのスタッフまでお声掛けください。 |
| 8808 | 礼 | | 関係者へのお礼 | |
| 8809 | 礼 | | 看護師へのお礼 | |
| 8810 | 心情 | | 初めて入院するような病気になりショックを受けている。また元気になり、病気を治して、好きな野菜作りを目指している。 | |