

病院長への手紙に対する回答(R4.8.15収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9152	<p>入院・手術に際し、先生をはじめ7階西病棟の皆さんには大変お世話になった。 初診の際、相談したところ、一番早い日程で手術の予定を入れてもらえた。 術後の傷の痛みもほとんどなく、感謝の気持ちで一杯である。病棟の看護師さんは皆さん優しい人で、安心感が持てる。 術前の乳腺カウンセリングでは先生から丁寧な説明があり、子どもへのがんであることの伝え方なども相談できた。 がんセンターで手術を受け、今後も治療を受けることに深く感謝している。</p>	
9153	<p>当初の受診時から丁寧な説明をしてもらったおかげで、前向きに治療を行う決心がついた。 入院中の往診も親身になって話を聞いてもらい、入院中の不安もなくなった。 その後の受診の際、現在の悩みに対して、しっかり聞いて対処してくれるので安心して治療することができる。久しぶりに医師の中の医師に会った気持ちである。 入院中は看護師さんにもお世話になった。いつも笑顔で対応してもらい、相談もしっかり対応してもらって助かった。</p>	
9154	<p>請求書に支払期日を書いてないので、いつまでに払えばよいのかわからない。 面会禁止で家族が来てはいけないのに、請求書を渡すために来てとは言えない。退院の時にまとめて請求すればよい。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。現在、納入期限の記載につきましては検討見直しをしているところです。 また、請求書は原則毎月月末で締め切り、翌月11日以降に直接患者さんにお渡ししておりますが、自宅への郵送を希望される場合はお近くのスタッフまでお申し出ください。</p>
9155	<p>障害者用の駐車場がいつも使えない。 ステッカー無しの車が停車している。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。障害者用駐車場は、車椅子や杖を使用している方などが自動車のドアを大きく開けて乗り降りできるようにつくられた駐車場です。 この駐車場を必要としている方が適切に使用できるよう、ポスターの掲示や表示を行うなどし、普及啓発に努めてまいります。</p>
9156	<p>20番外来受付の診療後の説明時まで時間がかかりすぎる(待たせすぎ)ので、改善してほしい。患者さんがみんなつらそうな顔をして待っていた。</p>	<p>この度は、お辛い思いをさせてしまい申し訳ありません。スタッフもできる限り迅速な対応を心掛けております。お困りごとがありましたら、お近くのスタッフに気軽にお声掛けください。</p>
9157	<p>乳腺腫瘍内科の医師と看護師は厳しすぎる。医師は言葉がきつく、患者の心を不安にさせる。看護師は血圧で救急で運ばれては困るようなきつい電話での対応であった。救急の人に言われ伊奈町に行きましょうとなっただけである。</p>	<p>この度は、職員の言葉で大変不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。 頂いたご意見は、当該医師と看護師に伝えました。患者さんの立場に寄り添った診療をするよう、医師を指導してまいります。 また、患者さんの心情を考えた対応ができていないことについて、職員と共に振り返りを行い、相手の思いに寄り添った看護を実践するよう指導いたしました。 ご意見を真摯に受け止め、患者さんの思いに沿った対応に努めてまいります。</p>
9158	<p>乳腺内科の医師に薬について質問したところ、急にキレられた。何度もいろいろな人に聞かれてまいるのかもしれないが、分からないから聞いているのが患者である。説明したくないならポスターでも作ってドアや待合に貼ったらどうか。急にキレる人は医師には向かないし、説明するのも仕事のうちだと思う。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。頂いたご意見は、当該医師に伝えました。患者さんの立場に寄り添った診療をするよう、医師を指導してまいります。</p>