

病院長への手紙に対する回答(R4.9.5収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9165	<p>皆さんのお陰で無事生還することができ、感謝している。</p> <p>手術前は、全身麻酔の説明を受けとても心配だったが、口頭での説明のほか文書で説明してもらい、繰り返し読むことができた。</p> <p>「胸部外科手術を受けられる方へ」(看護部)は何度も読み返して、とても心を穏やかにしてくれた。</p> <p>翌日の検査など、大きな字のプリントでとてもよく、安心した。</p>	
9166	<p>①初診受付時、「正確な体温を」と言われ、玄関入口に戻り測り直すように言われた。初診受付に体温計を置いて測ればよいのではないかと(歩くのが困難な患者もいる。)</p> <p>②患者負担を考え、検査を先に案内するなど、負担の少ない順路で案内すべきではないか。</p> <p>③同意書に関し、口頭での説明は受けているが、「詳細は別紙説明書を参照のうえ、説明を受けたことをご確認ください。」とあるにもかかわらず、説明書を渡すことなくサインを求めるとはいかがなものか。早急に改善してほしい。</p> <p>④諸々の検査を受けたため、持ち帰る書類が10枚以上となった。ファイルや封筒と一緒に渡すなどの配慮がほしい。</p> <p>⑤「納入通知書兼領収書」について、個々の検査等の点数の記載はあるが、合計点数の記載をしてほしい。</p>	<p>①②貴重なご意見ありがとうございます。体温計の受付配置など、患者さんのご負担に配慮した対応ができるよう検討いたします。</p> <p>③この度は不適切な対応で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、適切な説明ができるよう医師を指導してまいります。</p> <p>④この度は配慮が行き届かず申し訳ありません。今後患者さんに配慮した対応ができるよう努めてまいります。また、お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただけますようお願いいたします。</p> <p>⑤貴重なご意見ありがとうございます。今後のシステム改修などの際の参考にいたします。</p>
9167	<p>退院時に会計に寄るよう口頭で言われるが、紙やカードなど会計窓口に出すものを渡してもらった方が忘れずに寄りやすい。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。頂いたご意見は院内で共有し、今後の患者さんのご案内の際の参考にさせていただきます。</p>
9168	<p>日曜日の退院時に支払いの説明がなかった。金額と支払い方法を前日に教えてほしかった。</p>	<p>この度は、支払いについての事前説明がなかったとのこと、大変申し訳ありませんでした。今後は事前説明を徹底してまいります。</p>
9169	<p>Wi-Fi環境の整備を病棟にもお願いしたい。</p> <p>看護師さんはじめスタッフは良い方ばかりで、非常にありがたかった。特にHCUにいる看護師さんは目配り、気配り、思いやりの3拍子がそろっている上、こちらがやってほしいことを先にしてくれた。</p> <p>お世話になっている2人の先生も素晴らしい先生である。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。当センターではWi-Fi環境の整備を段階的に進めておりますが、全病棟への導入にはいま暫く時間が必要な見込みです。ご理解のほどお願いいたします。</p>
9170	<p>①警備の口調が荒く、優しさが全くない。</p> <p>②乳腺腫瘍内科の看護師の口調もヒステリーで、患者に対して全く優しくない。</p>	<p>①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。警備員の対応に関しましては、頂いたご意見をもとに警備業者に指導しました。貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>②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。職員ひとり一人が患者さんの思いに寄り添えるよう、今後も指導を行ってまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9171	<p>診察時、病状説明や検査結果の説明もなく、聴診器による診察もなく、こちらの質問に答えるだけで患者に対して見放すような言動であった。患者に寄り添う対応に改めてほしい。</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>