

病院長への手紙に対する回答(R4.9.12収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9172	<p>コロナ禍で治療を進める病院がなかなか決まらない中、迅速に受け入れてもらい感謝している。 初めての外来受診の際に診察してくれた婦人科の先生をはじめ、看護師さん、その他の医療スタッフ、皆さん親切で、まだ病状が分からない中でも少しほっとした。 手術前に診察してくれた先生や執刀医、入院中に担当してくれた看護師の皆さんが温かくて、安心して入院生活を送ることができた。 食事もおいしく、管理栄養士や調理スタッフに感謝している。 皆さんの温かさに触れたことで何事にもポジティブに考えられるようになった。</p>	
9173	<p>スタッフがフレンドリーである。 夫を助けてくれてありがとう。</p>	
9174	<p>乳腺腫瘍内科の看護師さんは良い方で、夜中の対応も不安をなくす言葉がけだった。 注射の看護師さんも優しく接してもらい、おしりの注射も怖く感じなかった。</p>	
9175	<p>①退院日に、看護師さんから支払いは今度の診察日でよいと言われ帰宅した。数日後に請求書が届いたため、退院日に会計を済ませればよかった。二度手間だった。 ②血管が出にくく、血液検査がストレスである。診察時間も気になるので、難しい時はほかの人に代わってほしい。</p>	<p>①この度は、ご不便をおかけし大変申し訳ありません。平日に退院される場合は当日会計となっております。患者さんにご負担をお掛けすることのないよう、適切な対応を看護師に指導してまいります。 なお、土日祝日の退院の場合は、後日請求書を送付させていただきますこととしております。 ②採血のお時間がかかってしまい申し訳ございません。採血が難しい場合は血管を温めるなど対応を行う、他職員に応援を速やかに頼むなど患者さんの負担が減るように職員同士で共有してまいります。また、患者さん自身で採血待ち時間に血管を温めたい時は、対応させていただきますのでお声がけください。</p>
9176	<p>心電図検査で担当の検査技師が男性だったため、驚いたのと恥ずかしかった。心電図検査は患者が女性の場合、担当する検査技師は女性にするなどの配慮がほしかった。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。患者さんに配慮した検査を進めてまいります。場合によりお待ちいただく時間が長くなることもございますが、女性技師をご希望の場合はお近くのスタッフまでお声がけください。</p>
9177	<p>①整形外科の医師に腰痛を訴えたところ、1,800円のコルセットを購入することとした直後に、特注のコルセットを注文すると言われた。両方とも断ったが、その後、3人の医師から身体のためだからと言われ、業者から27,600円用意すると言われた。放射線科に聞いたところ、画像では今すぐに必要とも言えないが、整形外科の立場から万全を尽くすということだと思ふとのことだった。この説明が先にあれば納得するが、コルセットの金額が急に変わったので不信感を持った。 ②夜8時以降、ナースステーションでの会話や笑い声はもう少し小さくしてほしい。寝ていると意外と響いてくる。</p>	<p>①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。頂いたご意見は当該診療科医師に伝えるとともに、患者さんに寄り添い、ご心配をお掛けすることなく分かりやすい説明を尽くすよう医師を指導してまいります。 ②この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。声の大きさや話し方など、接遇に関する指導を継続して行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>