

病院長への手紙に対する回答(R5.5.1回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9342	頭頸部外科の主治医の先生は、思いやりがあり、誠実な人柄である。大変な手術になったが、うまく切除してくれ、形成外科の先生が皮膚移植を上手にやってくれた。看護師さん達とその他の大勢のスタッフさん達も皆良くしてくれた。	
9343	痛みに耐えられず電話して緊急入院させてもらったが、看護師さんが丁寧に声掛けしてくれ、とても心強かった。入院してから毎日、担当の先生方が診て声掛けをしてくれ、看護師さんもスタッフの皆さんも素晴らしい仕事ぶりに感動した。手術も予定より早くしてくれ、感謝している。適切なアドバイスもたくさんしてもらった。	
9344	先生方や病棟の医療に携わっている皆さんに、入院中は大変お世話になった。ホスピタリティあふれる対応に、毎日が感謝の日々だった。病院周りの緑にも癒され、庭園も楽しんだ。	
9345	点滴の針の部分が辛くなり、場所の変更をお願いしたところ「そんなことはできません」と却下され、「いるんだよな、せん妄の人って」という、その看護師の言葉にびっくりした。	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でした。患者さんの要望や思いに寄り添う対応が必要でした。今後も言葉使いや態度等に注意してまいります。
9346	呼出し受信機のメッセージ表示が、初めから何も書いてないのは故障か。壊れているのはどんなときか。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。お見込みのとおり、受信機は再来受付機から発行される段階でお名前等が表示されますので、初めから何も表示されていない場合、電池残量の不足や故障などの不具合が生じていると考えられます。このほか、受信機の画面右上の電波状況の表示がおかしい場合など、何かしらお気づきの点がございましたら、お手数ですが再来受付機近くの窓口スタッフなどにお声掛けいただければと存じます。
9347	3月に初診を受け、5月に入院するが、その間、3度検査等がある。県外から受診で往復の交通費が高額なため、来院する回数をなるべく少なくしてもらいたい。	この度はご不便をおかけして申し訳ありません。貴重なご意見をありがとうございます。患者様の再診等については、様々な状況を勘案し担当医師からご提案させていただいているところですが、県外から来院するにあたり非常に高額な費用がかかるなど、配慮してほしい事情がおありの場合は、診察の際にお気軽にその旨をご相談いただければと存じます。
9348	術後、HCUで喉の息ができなくなる状態は、特にお年寄りには苦しいので改善してほしい。 この度、素晴らしい医療チームに命をつないでもらった。心より感謝している。	手術後で不安な中、息苦しい思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。検温の時など患者様には問題がないか確認させていただいておりますが、今後はより一層、患者様に寄り添った対応ができるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございます。
9349	①病院内で持ち歩くグリーンファイルだが、診察券がすぐに落ちるので改善してほしい。 ②車椅子マークの駐車場に院内の先生が停めているようである。必要としている人に譲ってほしい。	①この度は、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。グリーンケースにつきましては、患者様が使いやすいものを検討しており、入れ替え予定でございます。今しばらくお時間をいただきたくよろしくお願いいたします。 ②この度はご不便をおかけして申し訳ございません。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、改めて周知を行うとともに、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。
9350	給食が不味かった。	現在、常食・軟菜食といった食事から食事メニューを改善しています。今後、全ての食種を改善します。
9351	給食が非常に不味かった。毎日同じ食材だし、何とかならないか。	現在、常食・軟菜食といった食事から食事メニューを改善しています。今後、全ての食種を改善します。
9352	消灯後、私語が多い。日中は業務以外での大声での私語が耳障りである。師長の対応が悪いので、改善を望む。	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でした。頂いたご意見は全ての部署で共有し、今後、同様のことがないように指導を行ってまいります。また、患者さんの思いに寄り添う看護が提供できるよう、教育を継続してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
9353	何度かお世話になっているが、毎回がっかりさせられる。看護師達の連絡事項伝達が全くされておらず、何度も何度も同じことを言っている。人間なのでうっかりということもあるが、全く改善がされない。医療知識が豊富でも、人としての対応力が欠けていると思う。ナースコールをしても30分も放ったらかしは駄目だと思う。入院している患者はストレスのかたまりである。少しでも患者に寄り添う姿勢を見せてもらいたい。	この度は看護師の連携が不十分なことで、患者さんをお待たせするなど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。患者さんお一人お一人の思いや状況に寄り添いながら、継続した支援や関りができるよう、指導を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございます。