

病院長への手紙に対する回答(R5.7.10回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9397	先月初めて入院した病棟の退院の時に、担当看護師さんが出口まで見送ってくれ、ナースステーションに向かって「〇〇様のご退院されます。」と声を掛けてくれた。ナースステーションの方達が、「お大事にしてください。」などと挨拶をしてくれ、とても温かい対応で嬉しかった。感謝している。	
9398	いつも笑顔を決やさず温かに接してくれる看護師さんに感謝の気持ちが絶えない。言葉一つ一つをとっても丁寧に選んで会話をしてあげていることが伝わる。皆さんのおかげで心折れることなく治療に臨むことができる。看護師さんの傾聴の姿勢にいつも心が支えられている。	
9399	初診から検査の間、家が遠く通院が大変だったが、全ての医師、検査技師、スタッフの方の対応が丁寧で素晴らしく、この病院で治療を受けることにした。入院スタッフもとても親切で素晴らしい。この素晴らしい環境をぜひ維持してもらいたい。全てのスタッフの方に感謝している。	
9400	以前、他科に関する転移の質問をした際、既に異動した先生は専門ではないからと答えられ、寂しい気持ちになった。医師は患者の気持ちや自分が患者だったらどう思うのかを考え、患者の不安に対してもう少し親切に答えてくれたらと思う。	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。当該医師は異動したとのことですが、頂いたご意見を院内で共有し、今後も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。
9401	看護師から「分からないことは何でも聞いてください」と言われたが、質問すると応答の言葉のチョイスや言い回しが雑で、冷たく突き離され、ホスピタリティよりも事務的に流れ作業をこなしているように感じた。また、患者の情報共有が足りないようで、毎日変わる看護師に毎回同じ話をしたが、異なる反応や指示があったため混乱し、不安とストレスを感じた。	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。言葉づかいは信頼関係に繋がります。相手を尊重した言葉づかいになっているかを意識しながら話をすることや、患者さんに寄り沿った対応ができるように指導してまいります。また、関係者間で情報共有を行い、統一した対応ができるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。