

病院長への手紙に対する回答(R5.8.28回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9446	入院中は、スタッフの皆さんにはとても温かく親切にしてもらった。個人的なお願いにも、快く対応してもらい助かった。看護師さんや助手さん、清掃の方まで、いつも明るく声を掛けてもらい、元気が出た。先生方も朝夕と回診してくれ、安心した。皆さん素晴らしく教育されていて、素晴らしい病院だと思った。	お手紙ありがとうございます。
9447	①尿検査があると知らされていなかったため、トイレに行ってしまった。直後に知らされても時間がかかってしまうし、水分もとらなくてはならず負担である。予約の時点で紙に表示するようにしてほしい。 ②会計が待ちすぎる。	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。尿検査については現在、システム上予約票等に印刷ができない仕様となっておりますので、今後、システム改修等の検討にあたり、参考とさせていただきます。 ②会計もお待たせして申し訳ございません。スタッフ一同できる限り迅速な対応を心掛け、引き続き待ち時間短縮に努めてまいります。
9448	職員にとってはすべての患者ががん患者だが、患者にとってはとても大変な出来事である。「寄り添う」とあるが、自分の辛い気持ちに気付くことができないことがある。また、辛いと言えるような環境や状況でない時もある。外来の看護師は毎日同じような処置や検査の説明を繰り返し話されると思うが、少し微笑んでももらえないか、AIと話しているようである。病棟の看護師は、パソコンから目を離して顔を見て話してもらえないか。視線を合わせ、腰を落として話してもらえないか。	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。患者さんやご家族は様々な思いの中、外来受診や入院生活を送っておられると思います。その気持ちを考えた対応が必要でした。患者さん一人一人に合わせた対応や看護が行えるよう指導を継続してまいります。そして、日本一患者さんにご家族に優しい病院を目指していきます。
9449	年に1回でもファシリテッドッグの導入があったら、通院が楽しくなると思う。犬はトレーニングを受けており、ハンドラーも一緒にいるため、安心安全だと思う。セラピードッグも良い。	貴重なご意見ありがとうございます。頂いたご意見は、院内で行っているボランティア活動(現在は一部休止中)での実施を含め、今後検討させていただきます。
9450	消化器内科のドクターと初めて会った際に、部下のドクターの件を話そうとしたら、「今日は説教を受けに来たわけではない」と言われ聞く耳をもってもらえなかった。部下のドクターは患者の言い間違いを笑ったり、「ダメだコリヤ」「転院して」などと言い、医師として欠損している言葉だと強く思った。	この度は大変不快な思いをさせて申し訳ありません。頂いたご意見は診療科長と担当医師に伝えました。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。
9451	消化器内科のドクターたちは患者の話を聞いてくれない。初対面の際に耳を塞ぎ「今日は説教されに来たのではない」と言った。患者の家族に寄り添い、視線を落とし、患者の病状や経過を詳しく教えてほしい。	この度は大変不快な思いをさせて申し訳ありません。頂いたご意見は診療科長と担当医師に伝えました。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。