

病院長への手紙に対する回答(R6.3.12回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9606	肝手術後、HCUで治療を受けた際、看護師さんには心温まる思いやり、優しさ等、懇切丁寧な対応をしてもらい感謝している。これも職員に対する指導の賜物と推察され、こちらからも「唯惜命」の精神のもと、よろしく願いたい。	お手紙ありがとうございます。
9607	通院治療を行っており、パンフレットには痛みの緩和のためゆっくり2分程度かけて注入するとあるが、15秒程度で済ませる人もいる。注入の速さで痛みの強さが大きく左右されてしまうため、統一してもらいたい。	この度は、辛い思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 薬の特徴を踏まえ、患者さんの苦痛が最小限になるよう対応を心がけておりますが、再度指導してまいります。何かありましたら、師長にお声掛けください。 貴重なご意見ありがとうございました。
9608	予約センターの電話について改善をお願いしたい。何度電話しても繋がらず、繋がっても待たされる。待ち時間中に予約受付が何時までかについて案内してほしい。また、やっとながら病状を聞かれた。なぜ予約の段階で病状を話す必要があるのか。紹介状の医療機関等だけで十分だと思う。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ありません。 電話が一度に集中した場合にどうしてもお待ちになってしまう場合がございます。また、病状については患者さんに受診いただく料を判断するための参考として確認させていただいておりますので、ご理解くださるようお願いいたします。なお、待ち時間の自動アナウンスについてのご意見は、今後の参考とさせていただきます。
9609	土曜日にも外来受診を行ってほしい。AYA世代の支援、治療と仕事の両立といった観点からも、また、高齢の親の受診に付き添うのに、その都度仕事を休む必要がないようにするためにも、必要だと思う。多くの開業医の先生は土曜日にも診察しており、ニーズは多いと思う。医師の働き方改革との兼ね合いで容易ではないと思うが、実現させてほしい。	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、今後の病院運営の参考とさせていただきます。
9610	診断書を申込んだ際に1か月位かかると言われ驚いたが、外来の度に確認したところ2か月位と改めて言われ呆れた。受付で確認する度に待たされお互い非効率で、この繰り返しはストレスである。他の病院では診断書ができて次第電話をくれるので助かる。がんセンターでも同様にしてもらえようぜひ改善を望む。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ありません。 診断書の作成依頼が増えているため非常にお待ちしてしまう状況となっております。対応人員を増員しましたので、今しばらくお時間を頂ければと存じます。なお、患者様への連絡については、今後、人員体制等も見ながら検討してまいります。
9611	入院時に、体調不良のまま車いすとはいえ外来患者の多い入院受付まで行かされた。全然患者に優しくないやり方で辛かった。体が弱っているときには少しの移動もかなりの負担なので、もっと患者の立場になって考えほしい。他の病院では、入院患者は病棟クラークさんが病室で書類対応してくれているので、同じようにすれば助かる。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ありません。 入院の受付に関しては、人員体制等の関連から現状のような形をとっておりますのでご理解くださるようお願いいたします。 なお、お困りのことがございましたら、いつでもお近くのスタッフにお声掛けください。
9612	保険会社への提出書類の作成に2か月もかかるのはおかしい。昨年秋頃から2か月待ちの状態が続いており、いつ改善してくれるのか。生活に関わることなので至急改善してほしい。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ありません。 診断書の作成依頼が増えているため非常にお待ちしてしまう状況となっております。対応人員を増員しましたので、今しばらくお時間を頂ければと存じます。
9613	①診断書取得に時間がかかり、会社、保険申請に影響が出てしまうため改善をお願いしたい。 ②院外処方のため、会計からの待ち時間から帰宅まで時間がかかるので、院内処方も選択できるようにしてほしい。 ③採血、点滴、IVHリザーバー埋込において、やり直しが複数回あったため、通院時の処置に不安がある。	①この度は、ご不便をおかけし申し訳ありません。 診断書の作成依頼が増えているため非常にお待ちしてしまう状況となっております。対応人員を増員しましたので、今しばらくお時間を頂ければと存じます。 ②この度は、ご不便をおかけし申し訳ありません。 院外処方せんについては、厚生労働省が「医薬分業」の中で推進しているものであり、当センターもそれに沿い、基本的には外来処方せんは、院外処方せんに対応させていただいております。ご要望の院内処方については、制度上で院内でしか調剤できないお薬等の特殊な場合に限定して対応しています。それ以外の場合は、院外処方とさせていただきますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。 ③この度は、辛い思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。患者さんの苦痛が最小限となるよう、対応について注意してまいります。不安なことや何かありましたら、お近くの看護師にお声掛けください。貴重なご意見、ありがとうございました。
9614	診療科外来受付の人の患者に対する対応が不親切である。もう少し丁寧な気配りが必要だと思うので、今後改めてほしい。	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、事務責任者に伝えました。今後も患者さんやご家族に寄り添った対応を行うよう、スタッフ等を指導してまいります。
9615	技師が行った造影MRI検査の血管ルート確保時に、複数回の針刺しや不衛生で不適切な対応により、苦痛で不快な思いをした。研修、指導を徹底してほしい。	この度は、血管ルート確保時の対応により、苦痛で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。 当センターでは、造影検査の血管ルート確保は、医師または看護師が行っており、技師は介助のみとなっておりますが、今回、ルート確保や再固定に際し、ルートを確保した医師及び介助した技師に、不適切な対応があったことが確認できました。今後は、ルート確保に際し、手指の消毒や手袋の着用をするとともに、固定の際はドレッシング材を使用するなど、適切な安全衛生管理を徹底してまいります。