

病院長への手紙に対する回答(R6.3.18回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9616	<p>他院からの転院の初診のため座っていたところ、職員の方から「おはようございます。」と挨拶され、嬉しくびっくりした。新たながんではないかと不安の中にいたが、気持ちが軽くなった。患者サポートセンターの受付の方も笑顔でほっとし、皆さん気持ちよく接してくれた。</p>	<p>お手紙ありがとうございます。</p>
9617	<p>①入院中は担当医、看護師の皆さんに協力してもらい、難なく過ごせた。手術後、担当の先生が「取るところは全部取りました。」と言ってくれ、治ったような気持ちになった。術後、夜勤の看護師さんに私の注文に気持ちよく対応してもらい、感謝している。消灯時の「1時間ごとに見回るので安心してお休みください。」の一言に、術後の不安が無くなり熟睡した。</p> <p>②説明用紙に2018年製があるので、定期的な見直しのルール化はどうか。</p> <p>③トイレ内の説明文はナースコールになっているが、物は呼び出しコールになっている。統一を図ってはどうか。</p> <p>④シャワー室の足ふきが無く、当日、各自用意と言われたが、入院持ち物に追記してはどうか。</p>	<p>①お手紙ありがとうございます。</p> <p>②③④病状説明用紙などの書類は、院内の基準に基づき見直しを行っています。また、表示や必要な物品など、患者さんが困ることがないように説明などを行ってまいります。お気づきの点がありましたら、師長までお声掛けください。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9618	<p>昨年から診断書などの書類に時間がかかっている。1か月以上も診断書に時間がかかれば生活費、治療費などのやりくりに支障が出るので、改善してもらいたい。</p>	<p>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たせ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。</p>
9619	<p>待合スペースで診察を待っている患者さんで、マスクを着用していない方がいる。咳などもされ不安になるので、看護師さんや事務の方に注意してもらえると助かる。</p>	<p>この度は、ご不安な思いをさせて申し訳ありません。当院では重症化リスクの高い患者様が多くいらっしゃることから、院内でのマスク着用をお願いしております。ポスター等でマスク着用を呼びかけながら、スタッフからも着用のご協力をお願いしています。今後も、お気づきの点がございましたら、お近くのスタッフにお声掛けいただければと存じます。</p>
9620	<p>①抗がん剤の副作用がひどく、病院に電話して処方を変えてもらいやっと服用を続けられる量になったが、医師からは「沢山薬を飲んでいるからね～」と言われ、「もう電話はしないでください」と言われた。頂いた薬のアドバイスブックには「不安や症状に対する疑問がある場合には病院に電話しましょう」と記載されている。薬剤師との面談の予約もあったが、医師から伝えられず面談時間も過ぎて途方にくれてしまった。</p> <p>②どうしたらよいかと悩んでいたところ、乳腺看護相談員の方が声を掛けてくれ、何でも話してよいという言葉に悩みを訴えることができた。そして、乳がん部分の処置の仕方、軟膏なども教えてくれ感謝している。その後、別の先生が痛み止め薬を処方してくれ、治験コーディネーターの方も入院の際は毎回、状態を心配してくれる。声を掛けてくれたことで救われ、感謝している。</p>	<p>①この度は、大変不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。頂いたご意見は、診療科科長と担当医にお伝えしました。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。</p> <p>②お手紙ありがとうございます。</p>
9621	<p>胃カメラを飲むために説明の順番待ちをしていたところ、呼び出し音が小さいため聞こえなかった。そのため、看護師から名前と呼ばれて初めて気が付き、その場所に行ったところ、第一声が咎めるような口調だった。音が小さいのではと言ったが、決してそんなことはないとの回答で、こちらが咎められることだろうか。</p>	<p>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。患者さんに対する接遇に十分配慮できるよう指導してまいります。お気づきの点がありましたら、師長までお声掛けください。</p>