

病院長への手紙に対する回答(R3.2.1回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
8726	<p>昨夏、他病院にて癌と診断されがんセンターに転院したが、医師の患者、患者家族への対応に唖然とした。医師としての資質を疑う。また、患者に対してひどい言葉遣いをする医師、医療にかかわる人とは思えない。患者をどのように見ているのか。この様な人が医療に従事すること、現場をどの様に把握し、教育しているのか。</p>	<p>この度は、がん治療に際し、ご期待に応えることができず、誠に申し訳ありませんでした。 また、配慮を欠いた発言など、大変不快な思いや、不安なお気持ちにさせてしまったことを、お詫びいたします。 いただいたご意見は、院内で共有するとともに、当該診療科長、担当医師に伝え、患者さんやご家族の気持ちに寄り添った診療を行うよう指導しました。 がんで苦しむ人をなくすという使命・原点を忘れることなく、全職員が初心に帰り取組んでいきます。</p>
8727	<p>泌尿器科、生検を受けられる方への計画書に、「手術1時間前までに点滴を始めます」とあるが、2時間以上待った。書き方を工夫してほしい。 「手術後、医師がご家族の方へ説明します」とあるが、遅くまで付き添った家族への説明は省略された。説明の有無は速やかに連絡してほしい。 術前の歯の検診を申し込んだが、コロナの影響でやっていないとのこと。委託業者を含めたセンター内の情報共有はどうなっているのか。 5階西病棟のトイレ、No.5は手洗水の水量調節が必要。</p>	<p>この度は、ご不便、ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありません。 点滴の開始時間は多少前後することがありますので、ご理解くださるようお願いいたします。計画書の書き方は、より分かり易い表現を検討していきます。 また、生検のご案内は診療の概要を記載しています。術後の医師からの説明が省略される場合は、確実にご案内できるよう手順を見直していきます。 なお、手術前の口腔診察は全身麻酔手術の方が対象ですが、入院申込時には麻酔方法が確定していない場合があります。口腔内診察をお申込みされた方が局所麻酔となった際は、適切に案内できるよう検討していきます。 最後に、病棟トイレについてご指摘ありがとうございます。水量を調整しました。お気づきの点がありましたら、お近くのスタッフまでお知らせください。</p>
8728	<p>マットレスの中央部分がヘタっている。 看護師さんにも体験してもらったが、皆驚いていた。今まで一度も気づかなかっただけで、このことを訴えたところ、「他のマットレスも同じ状況だから我慢してください。」また「これに書いてください。」と病院長への手紙を持ってきた。 院内では寝て使用するよりも、座って使用する時間が長いと思う。</p>	<p>この度は、ご指摘いただきありがとうございます。 患者さんのより良い療養環境の確保に、注意を払いますとともに、引続きマットレスの計画的な更新に努めていきます。 また、ご指摘に対しての看護師対応は適切とは言えず、大変申し訳ありませんでした。お気づきの点がありましたら、病棟師長にお声掛けください。</p>
8729	<p>入院患者へのパジャマ貸出をする際、部屋番号が分からなかったため、病室に行き、再度貸出のところへ行った。 何度もエレベーターを使用することも含め、コロナ対応と無駄な動線が問題であると思う。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけしてしまい申し訳ありません。 パジャマ貸出の申し込みに際し、部屋番号が必要であることのご案内が不足していました。大変、申し訳ありません。 頂いた意見を取扱い業者に伝え、貸出手続きに必要な事項のご案内を見直していきます。</p>
8730	<p>年に1度検査を受けているが、予約の方法が変更になった。3カ月前に診察予約、診察時に検査の予約、検査結果を聞くために再度診察の3回来院する必要がある。 大変負担を感じている。 以前のように来院回数を少なくしてもらえると嬉しい。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけしてしまい申し訳ありません。 令和2年12月から医師が診察の上検査予約をする方式に改めました。引き続き医療安全の確保と利便性が向上するよう予約方法を検討していきます。ご理解くださるようお願いいたします。</p>
8731	<p>予約時間に来たが、そちらの都合で会計が5時を過ぎた。薬をもらうことになっていたが、「明日来てください」と言われ、翌日に薬をもらうためだけに来なくてはならなかった。 予約時間に来て、病院の都合で時間が遅くなり薬がもらえない。これからは患者のことを考えた対応してほしい。</p>	<p>この度は、ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありません。 院内処方箋が発行されている場合は、当日に薬をお渡ししております。ご不明な点がありましたら、お近くのスタッフまでお声掛けください。</p>

病院長への手紙に対する回答(R3.2.1回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
8732	車いすで来院しているが、毎回駐車場の車いすスペースが満車。あきらかに一般車両が駐車している。ガードマンを立たせているなら、一般車両は一般の駐車場へ案内するなど工夫してほしい。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。1日6回駐車場を巡回しております。なお、外見上、障害をお持ちとは判断しにくい方もいますので、ご理解くださるようお願いいたします。
8733	2階外来廊下のほこりがすごいのでちゃんと掃除してほしい。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。1階、2階の外来エリアは1日2回拭き掃除をしています。頂いたご意見は清掃業者に伝えました。お気づきの点がありましたら、お近くのスタッフまでお知らせください。
8734	駐車場ゲートの接近感知センサー有効距離の掲示をしてほしい。ゲートから入ろうとしたら開かなかった。例えば「センサー感知距離0.8m」などという明示があればより使い易くなると思う。	貴重なご意見ありがとうございます。駐車場ゲートのセンサーの感知範囲に停止線を表示していますので、停止線を目標に停止されるようお願いいたします。
8735	同室の方のいびきで寝不足になっているが、本人には直接言えない。コンビニに買い物のお願いもできるが、耳栓だけでもカウンターで販売することは出来ないか。気軽にいつでも買えるし、本人への気付きになればいいと思う。 あと、院内Wi-Fiがあると、面会禁止の中、モニターを通じて家族と電話が出来たり、治療を頑張るためのモチベーションを高めることにもつながると思う。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ナースステーションでの物品販売は実施しておりません。お困りのことがありましたらお近くの看護師にお声がけ下さい。Wi-fiについては以前からご要望をいただいております。医療機器もWi-fiを利用しており、医療上の安全性を担保出来るよう検討してまいりましたが、12月末から一部病棟に導入を開始しました。引き続き院内への整備を計画しておりますが、全館への導入には今暫く時間が必要な見込みですので、ご理解くださるようお願いいたします。
8736	ほとんどの飲食店では衛生面にとっても気を付けていて、客が帰るとすぐに、消毒液などで拭いている。ところが、入り口のカフェは全くそれがない。また、奥の方は大変密に感じた。病院内なのに残念。改善してほしい。	院内のカフェにおいても、お客様の退店後直ちにアルコールにより拭き掃除をしております。また、店内座席にはアクリル板の設置のほか、着席間隔を空けるよう座席に表示をしております。しかしながら、営業時間帯によって拭き掃除に時間を要したケースや、密に座られるお客様への声掛けが不足していたものと思われまます。頂いたご意見は店舗に伝え、奥の座席数を減らすこととしました。今後とも感染対策に努めていきますので、お気づきの点がありましたら、お近くのスタッフまでお知らせください。
8737	看護師へのお礼	
8738	看護師へのお礼	
8739	医師・看護師へのお礼	
8740	医師へのお礼	
8741	今までCT検査は電話で予約できていたが、なぜ直接会って予約しなくてはいけなくなったのか。	この度は、ご不便をおかけしてしまい申し訳ありません。CT検査等の放射線を取り扱う法律改正が施行されたため、令和2年12月から医師が診察の上検査予約をする方式に改めました。引き続き医療安全の確保と利便性が向上するよう予約方法を検討していきます。ご理解くださるようお願いいたします。