

病院長への手紙に対する回答(R3.2.12回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
8737	<p>看護師へのお礼 会計時や、入院対応、受診科の受付に、もう少し笑顔があっただけなのかなと感じた。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をくださりありがとうございました。全ての職員に対し、患者さんに寄り添った人間味ある丁寧な接遇に努めるよう、様々な機会を通して伝えていきます。ご意見を踏まえ、今後ともより適切な対応ができるよう、職員を指導してまいります。</p>
8742	<p>MRI検査を受けた際、前の順番の方が、技師からとても強い口調で注意されていた。私にも、粗雑な説明と対応で、不安を抱えながら検査を受けた。安全に正確な検査を受けるために、少しでも不安を取り除くような説明をして、安心して検査を受けられるようにしてほしい。</p>	<p>この度は、ご不快、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。また、ご指摘いただきありがとうございます。安全に安心して検査を受けて頂くために、丁寧でわかりやすい説明をするよう指導しました。お気づきの点がありましたら、お近くのスタッフまでお声掛けください。</p>
8743	<p>医師の説明、看護師の発言について、配慮に欠ける場面があった。 検査、入院、手術、外来のどの場面でも付き添いの要否について確認し、全て必要と言われたが、付き添いの必要がない日が何度もあった。 事務職員はどの窓口も総じて質が低くまた、電話交換手は取次ぎにかなりの時間がかかる。 一部の看護師はてきぱきと仕事をこなす一方、のんびりしていてかなり怠慢な看護師もいる。 退院が休日にあたったため、後日振込みとなったが、3週間待っても請求書が届かず、次の診察時にまとめて支払いをした。どのような債権管理をしているのか気になる。 数年しか経っていない建物だが、メンテナンスが行き届いていないところが多い。周囲の植栽や森林は乱雑に伸び放題、剪定や除草などの手がほとんど入っていない。内部は、トイレの数が少ない。各階のEV前の休憩スペースには、男女兼用で1つしかなく、便座除菌スプレーはいつも切れていた。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をくださりありがとうございました。医師、看護師の配慮を欠いた発言で、不快な思いや不安なお気持ちにさせてしまい、申し訳ありません。いただいたご意見は院内で共有し、患者さんやご家族の気持ちに寄り添った診療や看護を行うよう指導しました。検査、入院、外来時の付添いは、原則として必要ありません。「入院のご案内」記載にあるように、医師が必要と判断した場合は、入院に限らずお願いする場合がありますが、適切にご案内出来るようにします。また、全ての職員の接遇、事務能力の向上に引き続き努めていきます。ご依頼のありました請求書の発送が遅くなり、申し訳ありません。請求書のほか次回来院時清算も行っており、適切にご案内するようにします。ご指摘のとおり、債権管理は重要と考えます。既に必要に応じて法的な手段を含め請求する体制としていますが、より適切な債権管理手法を引き続き検討します。施設管理は年間を通じて計画的に実施していますが、時期によりお見苦しい場合が生じております。引き続き適切な施設管理に努めますとともに、施設改修の際にいただいたご意見を参考とさせていただきます。</p>
8744	<p>部屋にあるシャワー室のシャワーカーテンの幅や長さが短く、隣のトイレまで濡れてしまう。また、シャワーカーテンが自分のほうに寄ってきて体に張り付いてしまうのが不快。シャワー後、水を拭くのが大変。 コロナ患者受け入れ時の放送が、無機質で怖く不安に感じる。</p>	<p>この度は、ご不快、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。シャワーカーテンは規格品を導入していますが、快適な療養環境の確保のため、より適切な仕様を検討します。また、放送は、緊急時を除き行わないようにしています。放送が必要な際は、関係する職員への確実な情報提供を優先しています。ご理解くださるようお願いいたします。</p>
8745	<p>デイルームの入り口に手の消毒液がない。 設置したほうがいいと思う。</p>	<p>この度は、ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありません。手指消毒剤は、施設管理上デイルームには設置していません。病院入口のほか、各病棟病室入口に設置していますので、ご活用くださるようお願いいたします。</p>
8746	<p>PETの受付対応がすごく悪かった。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。全ての職員に対し、患者さんに寄り添った丁寧な接遇に努めるよう、様々な機会を通して伝えていきます。今後とも適切な対応ができるよう、職員を指導してまいります。</p>
8747	<p>PET検査時、原則付き添い禁止になっていたのに静かに待っていた。注射後、安静にして待つ部屋でリラックスしていると、通路で大声で喋る付き添いの女性。 介助が必要な家族の付き添いだったようだが、コロナ感染防止、3密を避けるために制限しているのにと閉口した。 全員付き添い禁止にするか、受付で喋らないよう説明してほしい。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。PET検査時、介助が必要な場合は、付き添いの方が検査室に入ることがあります。付き添いの方にも静かにお待ちいただくために、入室前にご案内をするよう改めます。お気づきの点がありましたら、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(R3.2.12回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
8748	<p>9時前には、診察室前で待機していたが、呼ばれたのは約1時間半後、面談は5分。医師面談の予約はどうなっているのか。</p> <p>また、通院治療室に行ったが満席だった。注射を打つことが決まっても席は確保できないのか。</p> <p>現在、体調はさほど悪くないが、長時間はつらくなると思う。</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。診察内容や急患への対応等により、予定通り診察が進まないことがあります。予約いただいているにも関わらず、お待たせすることとなり申し訳ありません。</p> <p>また、通院治療センターの治療時間も予め予約する運用としていますが、1床を複数の患者さんが利用しています。診察結果により治療開始が前後する場合がありますので、ご理解くださるようお願いいたします。</p> <p>体調が優れない場合には、お近くの看護師にお声掛けください。</p>
8749	<p>看護師さんの態度が冷たく、優しさが無いとのこと。家に帰ってもトラウマになりそう。家族のこともよく考えてほしい。</p>	<p>この度は、お辛い思いをさせてしまい申し訳ありません。患者さん、ご家族に寄り沿った対応ができるよう指導いたします。</p>
8750	<p>深夜だったため、電話することもためらったが、今までにない症状だったため診てもらった。</p> <p>家族が呼ばれ、「こんな時間に来られたら困る。明日担当医師に対処方法を聞いて下さい。また来られたら困るんで。本人元気みたいだし。」と言われた。</p> <p>社会人であれば安易に口に出せる言葉ではない。患者、その家族にとって言葉のメスは要らない。怒りを伴う心の傷は簡単には消えないもの。</p>	<p>この度は、医師の配慮を欠いた発言により大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。</p> <p>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。</p>
8751	医師・看護師へのお礼	
8752	関係者へのお礼	
8753	病院長就任のお祝い 関係者へのお礼	
8754	関係者へのお礼	
8755	看護師へのお礼	