

病院長への手紙に対する回答(R7.5.19回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9864	貴院の入院の際はずっと見守っていただき心より感謝する。短い時間であったが心からの一言、行動の仕方など多くを教えて下さりありがとう。	お手紙ありがとうございました。
9865	10時過ぎに外来に来ると、いつもグリーンファイルがなくなっている。最初からもっと積み上げておけば良いのではないか。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ありません。グリーンケースが不足することのないよう、確認頻度を増やしてまいります。お気づきの点がありましたら、お近くのスタッフにお声掛けください。
9866	①会計は早くて良いが血液検査は待ち時間が長く結果も遅い。 ②担当医の先生が東京の病院に行かれたのは残念だ。	①この度は採血までの待ち時間および検査結果報告が遅いと感じられた旨、申し訳ございませんでした。採血は混雑時の人員を増やすなどして待ち時間の短縮に努めてまいります。また血液検査に腫瘍マーカーがある際は血液処理、試薬反応時間が必要であり結果報告まで1時間30分程度必要であるとお伝えさせていただいております。ご理解いただければ幸いです。 ②お手紙ありがとうございます。引き続き、患者様が安心して医療を受けられるよう、さらなる診療体制の向上に努めてまいります。
9867	妻の付き添いで3カ月に一度来院しているが、院内はいつ来ても患者であふれかえっており、ほとんどの人が何もせず、ただ診察や治療を待っている。院内どこにおいても、何時間も待たされるというのは異常としか言いようがない。改善すべきではないか。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ありません。診察内容等によって、予定どおり診察が進まないことがあります。今後も待ち時間短縮に努めてまいりますので、ご理解くださるようお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
9868	腸の検査で5/12(月)に注射はしないと言ったが、先生の都合で注射を行った。5/13(火)も注射のあとがかゆい。	この度はお辛い思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。診察や治療内容によっては、患者様のご希望に添えない場合がございます。また、注射のあとがかゆいなどお困りごとがありましたら、看護師までお伝えください。
9869	1階カフェの食器を置く音が乱雑。コーヒーがうすい。	貴重なご意見ありがとうございます。頂いたご意見は、管理者へ伝えました。
9870	家族が他病院から転院したが、転院当日に保険証を忘れてしまったことを5階西病棟の受付事務員に咎められた。その後、1階の受付に確認したところ後日で良いといわれ、対応の違いに驚いた。またパジャマのリースを申し込みたい旨を伝えると、記入する書類がたくさんあるので、そちらを優先させてほしいと言われ、行かせてくれなかった。他の職員は患者や家族に寄り添ってくれるのに、自分の仕事のみに忠実というところが残念である。	この度は、大変不快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、事務責任者に伝えました。患者様の立場に寄り添った対応を行うようスタッフを指導してまいります。
9871	10番の看護師の態度が悪くて不愉快。患者の悪口が聞こえていた。	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。このようなことが無いよう、接遇について指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。