

病院長への手紙に対する回答(R7.7.22回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9909	主治医の素早い受診対応と処置のお陰で無事退院し、快復に向かっている。心より感謝する。	お手紙ありがとうございます
9910	夏なので館内に蚊がたくさんいる。待ち時間を怯えて過ごすのは嫌なので、対策してくださるとうれしい。	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。害虫などが多く発生しないように、屋外の植栽などは定期的に整備しております。引き続き適切な療養環境を維持できるよう努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございます。
9911	・シャワールームに手すりがない。危ないのではないかと。 ・この受付箱に筆記用具がありません。	・この度は、ご不便おかけし申し訳ございません。頂いたご意見は、より良い療養環境の検討の際に、参考とさせていただきます。 ・ご不便をおかけし申し訳ございません。今後は筆記用具を常備し、定期的に点検を行います。貴重なご指摘ありがとうございました。
9912	診療科の診察にて、予約時間から45分経過しても呼ばれない。受付へ相談すると1時間前に行った血液検査の結果がまだなのではないかと言われた。自分の前に検査した方は呼ばれていておかしくないか尋ねると、呼出機が「今鳴ります」と言われた。 謝罪の言葉が無く、自分より後の方たちが診察を受けていたため、呼ぶことを忘れていたのではないかと。 会計でも診察されていないことになっており待たされた。さらに会計では研修生に教えながらで、必要だとは思いますがスムーズに対応してほしい。	この度は、ご不便な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。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。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。 また、窓口対応にて不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。頂いたご意見は受付を委託している業者に伝え、患者さんに適切な対応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。
9913	看護師が体温計も渡さずパソコンに向かったまま、「はい、測って」、夜も検温なんて今まで誰にも命令されたことはない、これは患者の仕事なのか。看護師には初心を忘れずにと言いたい。部屋には体調の悪い人もいるため大声でばか笑いはやめてもらいたい。	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でした。 患者さんの思いに寄り添った対応や言葉がけ等を心掛けてまいります。 貴重なご意見、ありがとうございました。