

病院長への手紙に対する回答(R7.12.15回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
10007	他病院で手術を受けることになったが、不安になり貴院の患者サポートセンターへ電話した。対応した方がとても親身に話を聞いていただき、できる限りの対応をしてもらった。本当にありがとう	お手紙ありがとうございました。
10008	社会人として働いた者として、もう少し「ゆとり」が必要だと感じている。一人に対する仕事量が多いのでは？と客観的に見て感じている。もう少し看護師の人数が多ければ、今以上に行き届いた看護が出来るのではと思っている。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。今後も1人1人の患者さんの思いに寄り添った看護を行って行きたいと思います。
10009	欠番	欠番
10010	手術中待機に座り心地のよいソファを置いてほしい。 長時間待機するのにパイプ椅子は少々きつい。	この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 器械備品等の整備につきましては、各部門の運営状況なども踏まえつつ検討しております。 お寄せいただいた貴重なご意見は今後の参考とさせていただきます。
10011	①受付脇の看護師の説明の足りなさ、不親切というか流れ事務作業にしか思えない。初めて検査を受ける立場の患者にとって不安の一つも察していない、ただサインをさせるためにいる感じである。 ②医療従事者の対応が事務的であった。	①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。様々な思いを抱えている患者さん・ご家族の思いに寄り添った対応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。 ②検査を施行するにあたり不愉快な思いをさせてしまったこととお詫びします。事例をスタッフ間で周知し、再発防止に努めたいと思います。
10012	再診の受付時にいきなりレントゲン、心電図、採血の予定が示された。採血の受付では怒られた。患者に手順の説明もなく怒るのは筋違いだ。検査項目も「採血等」ではなく、「検尿」も書くべきだ。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。頂いたご意見は診療科科長と当該医師に伝えるとともに、院内で共有し、患者さんに分かり易い説明に努めてまいります。 また、頂いたご意見は受付を委託している業者にも伝え、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。
10013	再診の受付時にいきなりレントゲン、心電図、採血の予定が示された。採血の受付ではきつい言い方。採血の結果に30分かかるとは知らないし、採血等に検尿が含まれているとはわからず、トイレを済ませてしまった。 12月の再診後に採血と予定があったため、12番受付に順番を確認した。患者側が気を付けなければならないのか。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。頂いたご意見は診療科科長と当該医師に伝えるとともに、院内で共有し、患者さんに分かり易い説明に努めてまいります。 また、頂いたご意見は受付を委託している業者にも伝え、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。
10014	今日も1時間半待った。いかがなものか。	診察時間について、ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ありません。診察内容等により、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。
10015	退院当日の看護師の態度がひどく、最後に残念な気になりました。ベテランなのにひどすぎる、該当する方には患者の対応に気をつけるよう指導してほしい。	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。頂いたご意見は病棟と共有し、職員への周知・指導を行ってまいります。 お気づきの点がありましたら、病棟師長までお声がけください。