

病院長への手紙に対する回答(R8.2.2回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
10045	大部屋に入院の際、となりの方が高齢の女性の方でした。退院する際に看護師の方が、その女性に「娘が迎えに来るって」と、「娘さん」ではなくて「娘」と話されていたのが気になる。	この度は不快な想いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。頂いたご意見のように、相手のお子さんのことを話すのであれば、「娘さん」との表現が的確であると考えます。誰が聞いても不快な想いしない、正しい接遇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。
10046	先日家族の診察に同伴した際、医師の対応が非常に不愉快だった。医師にとっては数ある症例の1つに過ぎないのかもしれないが、たった1人の大切な家族である。起き上がるのもつらい体を運び、受診したにもかかわらず突き放した態度であった。患者や家族に寄り添った対応のできる医師になってほしい。	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でした。いただいたご意見は診療科長と担当医師にお伝えしました。患者さんに十分な説明をするとともに、寄り添った診療をするよう指導してまいります。
10047	①入院前、デイルームが暑く反対側に座っている人が扇風機を付けた。大寒なのに扇風機があるのは誰がみてもおかしい。体温37.1℃と扁桃腺が痛いかもしれないが、21時過ぎても眠前薬が届かなかったかも。 日中の看護師からインフルエンザ・コロナの検査が陰性との連絡、すぐに部屋移動を確認しようと思ったが、担当の看護師は見つからず、夕方に「このままでもいいが、緊急時には移動してもらいます」、21時過ぎても眠前薬が届かないためナースステーションに向かうと、「熱を出した患者がいるので移動してください」とのこと。それをいう前に何かあるでしょう。移動先の部屋近くで、熱の出た人の部屋ではないだろうと確認すると、「違います」の返事、隠して熱の出た人の居た前にベッドを置かれた。 ・状況判断をしっかりして欲しい ・引継ぎをしっかりして欲しい ・緊急性や時間帯を考えた対応をして欲しい ②小線源挿入後RI室に移動、部屋が寒いことを伝えたら「いつも」との回答。いつもはおかしい、原因を確認して直すのが当然。 ③排尿の時に線源を見つけたら、はしで拾って鉛の入れ物に入れてくださいとあったが、どうやってとればいいのか。わからないことだらけでナースコールをしたのに、職員は「いちいち呼ばれて対応すると自分が被ばくするので」と捨て台詞を吐かれた。 ④入院費の支払い方法等を確認してもらったが、しばらくしても説明がなかった。改めて確認してもらおうと退院時間直前になって、この後支払うように言われた。 ⑤支払指定金融機関まで払いに行かなければならないのは大変です。	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。 ①～③ 部屋の移動等は入院されている患者さんの状況で、実施することがあります。その際には、なぜ必要なのか・それはいつ行うのか等を十分に説明をしたうえで実施していきたいと思います。 また、十分な引継ぎを行い、患者さんにとって不利益とならないよう努めてまいります。 小線源治療に関しては、様々な制約が生じるなか、患者さんのご協力の元に治療を実施しています。そのような状況のなかにいる患者さんの思いに寄り添うことや、十分な説明が必要でした。 頂いたご意見を振り返り、今後の看護に繋げていきたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。 ④頂いたご意見は、事務責任者に伝えました。患者さん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。 お配りしている「入院のご案内」の18ページに、お支払いの流れについて記載させていただいております。ご参考になれば幸いです。 ⑤納入通知書(請求書)は、当センター会計窓口、または埼玉りそな銀行・りそな銀行の窓口までお持ちいただければ、手数料不要でお支払いいただけます。他の金融機関でもお支払いいただける場合もございますが、手数料が必要となります。ただし、ゆうちょ銀行・三井住友銀行では、取扱がなく、ご利用いただけませんので、ご注意ください。ご面倒をおかけいたしますが、ご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。 なお、支払方法については、納入通知書(請求書)に案内書を同封しておりますので、併せてご確認くださいねと存じます。
10048	木々に囲まれた環境や清潔な院内で気持ちよく過ごすことができた。 親切で優しい職員に感謝する。 入院当日不安で胸が張り裂けそうで、その日の看護師の言いかたがあまりにもきつくて涙目になり、同室の患者さんたちに慰められた。不安でいっぱいな入院だったのでつらかった。	この度はつらい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う対応や看護が行えるよう、師長から担当看護師に対して振り返りや指導をしました。 貴重なご意見ありがとうございました。