

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より7月に寄せられました「私の提案について」お返事いたします。

<p>入院についてお礼のお手紙をいただきました。</p>	<p>内科で診察を受け、医師に質問しなかったのですが、忙しいので手短しくしてくれと言われた。予約してあったのに急診が入って1時間以上待たされたのにこういう態度はどうかと思います。</p>	<p>何十年も中央病院に通院しています。最近、待っている患者から准看護師がいることを聞きました。どこにも書いてありませんが、患者は名前を言わされているので、せめて名札に表示してください。</p>
<p>〈6A〉 入院以来、看護師さんには大変お世話になりました。藤井先生の力強さと優しさに励まされ、がんばれましたことに感謝します。</p>	<p>現在、当院の内科医は定員割れの状態です。少ない医師で診療を行い、予約の合間に救急患者様に対処する場合もあり、その際には予約の患者様にお待ち頂く場合もあります。また、患者様のすべての質問・疑問にお答えすることが望ましいですが、診察や処置をお待ちの患者様を考えると限られた時間の範囲で診療せざるを得ないのが実情です。外来の診療時間内にお話できない場合には外来診療の終了した夕方にお話させて頂くようにしております。今後とも患者さんやご家族の要請にお答えするよう努めてまいりますので、ご不明な点がございましたら、お尋ねいただきたいと思います。 [腎内科部長]</p>	<p>正看護師と准看護師は、認定機関が国か県かという認定上の違いであり、看護業務の内容としては何ら区別なく看護業務に従事しております。また、名札の表示スペースの限界もあり、所属と氏名のみとさせていただきますので、ご理解願います。 [看護部]</p>
<p>〈4A〉 温かい看護をしていただき、ありがとうございます。初めての育児の励みになりました。</p>	<p>新患で眼科にかかりました。医師には患者の側に立って話を聞き、相談に乗ってほしいです。</p>	<p>薬の窓口、薬剤部の職員は全員薬剤師の免許を持っているのですか。職員が近所の人に患者さんが来院したことを話していて不愉快です。</p>
<p>〈栄養科〉 私はこの食事について良いと思います。それは朝、夕の食事が2品あり、選べるということです。</p>	<p>このたびは、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。ご指摘のように、医師は常に患者の側に立った診療を行うべきであると考えております。今後、患者様のご要望に添えるよう出来る限り努力いたします。 [眼科部長]</p>	<p>薬剤部の業務は多岐に渡っており、現在は薬剤師20名、事務吏員1名、業務員4名となっております。業務員の業務は、主に製剤補助としての洗瓶、分包、窓口での薬の受け渡しと限定された内容となっており、調剤を行うことはありませんのでご理解いただきたいと思います。また、病院で知り得た情報については、守秘することを常に指導しておりますが、この点についての指導が足りなかった事は、お詫びいたします。 【慎重が上にも慎重に】をモットーとして指導しておりますが、更に、指導致します。 [薬剤部]</p>
<p>循環器科は受付から2時間30分待って、診察は2分。予約時間があてになるような体制にしてほしい。</p>	<p>入院中、MRIの検査があって受付に行ったが、下着と心電図測定器をどうして外していないのかと検査技師に聞かれた。病棟と外来の連携がとれていないのではないかと気が悪かった。</p>	<p>中央受付で私の前の人の計算に時間がかかり、後から来た人の計算を先にやっていた。急いでいたので腹がたちました。</p>
<p>予約時間の設定がおかしい。2時間待たされて他の病気になるそうです。予約人数を調整してください。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。病棟での説明を徹底させていただきます。 [看護部]</p>	<p>お待たせして申し訳ありませんでした。窓口では2名以上で計算しております。窓口にてお出しいただいた順番通りに計算しておりますが、複数の科を受診された場合や診療内容によりましては計算に時間がかかり、呼び出す順番が前後する場合がありますが、ご了承ください。 [医事課]</p>
<p>予約優先でも具合の悪い人を診てほしい。具合が悪くて病院に行くのに最後になるのは納得できない。</p>	<p>朝、病室に何うと放送が入り挨拶することを楽しみにしていたが、私を除いて他の人に体調を聞くなど色々話して帰ってしまいました。皆平等に扱ってほしいです。</p>	<p>第1駐車場の時計塔の時計はいつも時刻が遅れています。</p>
<p>循環器科につきましては投薬を適量かつ効果的に行う為に検査を実施しており、その結果で診察を行っております。検査結果が出るまで時間を要するため、予約の順番通りの運用は難しく、混乱をきたす可能性が予想されます。また、循環器科に限らず、他の診療科においても多くの患者様に加えて初診及び救急の患者様が多く予約時間通りに診察できないのが現状です。ご理解ください。もし、待っている最中に体調がすぐれなく、大変な場合には外来職員にお申し出ください。 [診療部]</p>	<p>病室を訪れる際は、自分の担当以外の患者様にも声をかけをするようにと日頃よりスタッフに指導しております。今回、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、さらに対応に気をつけてまいります。 [看護部]</p>	<p>ご迷惑をおかけいたしました。時刻を修正いたしました。 [施設用度担当]</p> <p>天井の空調の清掃をしてほしい。今にもほこりが落ちてきそうです。</p> <p>8月より約半月の間、全棟で清掃を実施いたしました。 [施設用度担当]</p>
<p>歯科口腔外科で診察中に練習台呼ばわりされ、舌打ちしながら処置された。別の患者は待合室で怒鳴り声を聞いたそうだ。もっと患者の気持ちを考えてもらいたい。</p>		
<p>患者様に不快な思いをさせた事に対し、深く陳謝いたします。当科において患者様を練習台にするような事は一切ございません。今後も、このような誤解を招くことがないよう、鋭意努力する所存でございます。 [歯科口腔外科部長]</p>		

(その他)

- ・血液検査の結果が良く分かるように患者に結果の用紙を渡してほしい。／担当の医師に申し出ていただければ発行しております。(臨床検査科)
- ・清掃員の清掃が雑である。／清掃作業責任者を立ち合わせ、場合によっては再度清掃させるよう指導いたしました。(施設用度担当)
- ・医師、看護師、外来受付の接遇について4通の苦情をいただきました。／不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、このようなことが無いよう、気をつけたいと思います。(看護部、診療部)