

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より9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。

入院についてお礼のお手紙をいただきました。
(4A)
出産での入院生活中、お世話になりました。私にはスタッフの皆さんが天使のように見えました。看護長さんをはじめ、皆様本当にありがとうございました。

(5A)
亡くなった父に代わり、外科の先生方と外科病棟の看護師さんの手厚い看護に感謝いたします。皆様に助けていただき、家族も安心して介護に取り組み、しっかりと見送ることができました。本当にありがとうございました。

月1回の割合で皮膚科を受診していますが、最近午前8時30分を過ぎても診察が始まりませんでした。
通常、皮膚科では午前8時30分から診察を開始しております。しかしながら、ご指摘の日かどうか具体的な状況は確認できませんが、病棟に入院されている患者様の容態の急変等により、定時に診察が開始できないこともございます。可能な限りお待たせすることがないよう努力いたしておりますので、ご理解ください。
[皮膚科部長]

医師（整形外科）が自分の仕事が終われば、あとの傷がひどいのを診てくれない。
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。詳しい事情は分かりませんが、患者様との対話の中で診療に対する懸念を払拭していきたいと思っております。
[整形外科部長]

歯科口腔外科のスタッフが廊下や売店で大声で話している感じがしました。また、舌打ちされたり、にらまれたりしました。
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。患者様に対する接遇につきましては職員資質の基本的な部分と位置づけ、各種研修を実施するなど、重点的に取り組んでおりますが、今後さらに充分留意してまいりますので、ご理解をいただきたいと思っております。
[人事担当]

ICUでお世話になりました。しかし、ICUの控え室に葬儀社の連絡先を書いたものがありました。本人や家族が前向きにがんばっている中、目にするのはショックです。配慮していただきたいです。
配慮に欠け、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。連絡先につきましては、ご家族からの希望があった場合のみお渡ししていたもので、通常は病棟内の決められた場所に保管してあるものです。今後はこのようなことがない様に、保管場所に戻すよう徹底いたします。
[看護部]

外来受付の職員が無愛想です。もっと愛想よくしてもらいたいです。
外来受付の職員の対応が悪い。仕事が遅いうえに無駄話ばかりしている。
この度は窓口の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。11月7日から受付スタッフの異動を実施し、新たなスタッフにて対応させていただきます。今後、全体指導をすすめてまいります。
[医事課]

朝、8時30分に皮膚科に問診表を提出したのに、9時になってまた同じ問診表を出された。1番に来たのに、診察は9時10分だった。受付の職員の勘違いで私の順番がおそくなったのではないかと。
この度は、説明不足、確認不足で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。まず、予約外にて早い順番の場合でも予約をされている方を優先的に診察しておりますので、ご理解ください。また、問診表につきましては必要性の有無、提出されているかの確認を充分行うようにいたします。病状の悪い方、ご気分の悪い方、ご質問のある方は遠慮なく受付にお申し出ください。
[医事課]

ベッドの枠の綿ほこりが不衛生です。
清掃業者に対し、病室内の清掃作業について細心の注意を払うよう指導いたします。
[施設用度担当]

朝、玄関前で患者を降ろした時、警備員に横柄な態度で駐車位置を指示されました。他の方は親切で良い方ばかりでしたので残念です。
警備員、駐車場の係の接客態度について再度指導を行ないました。不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
[施設用度担当]

外来受付に「家庭の医学」を置いてほしい。
申し訳ありませんが、外来受付に「家庭の医学」を置く予定はございません。健康面で不安な事、気になる事がございましたら、中央受付に朝8時30分から11時まで看護師が、また、よろず相談室には午後3時まで職員がおりますので、ご相談ください。
[施設用度担当]

入院中のオストメイト（人工肛門・人工膀胱保有者）です。普通のトイレでは処理に時間がかかり苦勞しますので、外科病棟の身体障害者用トイレに補装具の洗浄ができる水洗面器具と、汚物流しを設置してほしいです。そうすれば、排便・排尿処理が楽になります。
また、脱いだ衣服などを置く台やフックがあれば良いと思います。
現在のトイレスペース・便器の配置などを考慮しながら検討いたします。
[施設用度担当]