

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より10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。

お礼のお手紙をいただきました。
〈3 B〉 1年前たいへんお世話になりました。おかげさまで元気になりました。会いにきたところ、お休みに残念でした。
〈2 C〉 長期入院をして看護師さんにお世話になり、心温まる思いでした。ありがとうございました。
〈4 A〉 看護師の方々の優しい笑顔と看護のおかげで元気になり、退院することができました。本当にありがとうございました。
〈5 B〉 先生方、看護師の皆様、入院中はいろいろとお世話になり安心をいただきました。日々ご多忙とは思いますが、患者のためにもご自愛ください。
〈看護部〉 中央病院を受診した際、看護師さんがとても親切にしてください助かりました。一生懸命がんばっている看護師さんも多く見られます。患者も看護師さんを頼りにしています。
〈6 A〉 本日退院となりました。看護スタッフと主治医先生の信頼と温かいご配慮により、元気を取り戻すことができました。健康には細心の注意を払いますが、何年後かお世話になる時は、また同じ部屋で過ごせたらと思います。本当にありがとうございました。
〈4 A〉 先生と看護師さんのおかげで思ったよりも早く退院できました。食事もおいしくいただき、院内もきれいで気持ちよく生活できました。これから入院患者さんにお力、勇気、全快の喜びを与えてください。
〈小児科・看護部〉 先生が異常に気付き、こども病院に搬送してくれたこと、心より感謝しています。今は笑顔も出るようになり、今週末には退院です。看護師さんにもご心配をおかけしました。本当にありがとうございました。

シワシワの白衣でだらしく見える医師がいる。せめてアイロンぐらいかけてほしい。
患者様に不快感を与えぬよう、身なりを心がけたいと思います。各診療科部長にもこのご意見を伝え、身だしなみを整えるよう注意を喚起します。 [診療科部長]

泌尿器科医師の対応が悪い。もう少し穏やかに患者と接してほしい。
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、患者様に不愉快な思いをさせぬよう注意してまいります。 [泌尿器科部長]

他院へ転院する際、インスリン注射セットを自費で購入しました。しかし、1日でも退院すれば保険適用されたそうです。事前に何の説明もありませんでした。
患者様、ご家族に対し説明が不足してしまい申し訳ありませんでした。インスリン注射を施行されている患者様は、血糖測定セットが慢性疾患指導料に含まれ、保険適用となります。しかし、インスリンと血糖測定の開始が転院と同じ月になると、慢性疾患指導料は転院先の病院で算定されるため、当院で処方された血糖測定セットは自費となります。今後、説明に注意してまいります。 [看護部・医事課]

看護師の対応が悪い。もう少し穏やかに患者と接してほしい。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ナースコールに対しては、応対に十分配慮してまいります。また、ご指摘のあったスタッフに対しては、笑顔で対応するよう個別に指導いたしました。 [看護部]

看護師さんは優しく接してほしい。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。優しさが伝わる看護、接遇になるよう指導してまいります。 [看護部]

他の病院では看護師だけでなく、スタッフが皆あいさつする。あいさつすることで気分が明るくなるものです。
病院スタッフに対し、あいさつを実施するよう呼びかけてまいります。 [総務担当]

外来窓口には、携帯電話の使用禁止とメール許可のお知らせが貼ってありますが、診療科によって対応が違うのでしょうか。
当院では、医療機器への影響を考慮し、院内での携帯電話使用を禁止してきました。しかし、総務省の調査や、当院で行った院内医療機器への影響調査の結果からも、一律に禁止する根拠に乏しく、また、患者さんやご家族の利便性を考慮すべきと判断しました。つきましては、循環器科、集中治療室、手術室、病棟救急室を除く場所においてマナーモード、メールの使用を許可しております。院内の皆様にはご理解とご協力をお願いいたします。 [総務担当]

トイレに行った時、清掃員の態度が悪かった。患者さんを無視している。
清掃作業員に対し、接遇について指導いたしました。 [施設用度担当]

病院内が汚い。そうじをしっかりとやってほしい。
清掃作業員に対し、細部に渡り注意して清掃するよう指導いたしました。 [施設用度担当]

売店の品揃えを豊富に、広くしてほしい。土日は営業できないのですか。また、店員の態度が悪い。
売店の広さにつきましては、院内のスペースが限られていることから、現状にてご理解ください。その他にいただいたご意見につきましては、売店を運営している業者に伝えます。 [施設用度担当]