

# 「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より6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。

<b>お礼のお手紙をいただきました。</b>	<b>ある内科医師は受診のたびに矛盾したことを言っている。患者の立場で、言葉を選んで言ってほしいです。</b>	<b>入院患者の家族の駐車料金は、毎日来てもらうのに負担が大きいと思います。</b>
〈6A〉 長い間、お世話になりました。ありがとうございました。	患者様に誤解を与えることがないよう、病状について適切な説明を行なうよう指導いたしました。今後も患者様の立場に立って外来診療を行なっていきます。 [代謝一般内科部長]	当院の駐車場につきましては、土地所有者のご理解をいただき、借地という形で大半を確保しております。このため、駐車場をご利用いただく皆様には応分の負担をお願いしております。また、医師により付添が必要であると判断された入院患者様の付添者には、1日100円で利用できる駐車カードを1枚発行しておりますのでご理解ください。 [総務担当]
〈3C・栄養科〉 先生、看護師さんの心優しさに病気が治り、感謝申し上げます。野菜いっぱい食事でも美味しくいただきました。	<b>医師の服装は、清潔でさっぱりしていないと患者の信頼が損なわれます。</b>	<b>病室内に荷物を置くところが少ないように思いました。</b>
〈歯科口腔外科〉 他院からの紹介で受診し、口腔外科の先生、看護師さんに親切にしてもらい、とてもお世話になりました。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は、患者様に嫌悪感を抱かせぬよう、服装や態度について十分指導いたします。 [泌尿器科部長]	部屋の広さが限られているため、更に荷物入れを設置しますと、患者様の移動や診察に支障をきたします。現状にてご理解ください。 [施設用度担当]
〈3C・栄養科〉 入院中の1日のスケジュールや、退院までの予定が分かりやすく親切だと思いました。本当にありがとうございました。食事でも大変おいしくいただきました。	<b>予約していても2時間待ちは当たり前のようにです。病院に来てかえって具合が悪くなります。(他1通)</b>	<b>骨折した時、木製の松葉杖を借りましたが重たくて大変でした。</b>
〈2C〉 お世話になりました。退院して皆様の大変さを改めて感じております。かけていただいた言葉や笑顔に励まされました。	ご病気を持たれる患者様を大変長時間外来にてお待たせしたことを心からお詫び申し上げます。当院では初診や予約外の患者様に加え、救急搬送や入院患者様の急変に対応しており、予約時間通りの診察ができないことがあります。待ち時間が長く、その間に体調がすぐれず大変な場合には外来職員にお申し出いただきたいと思っております。 [診療部]	軽量のアルミ製松葉杖へと順次更新していきます。 [施設用度担当]
〈5A〉 (他1通) 看護師さんが気持ちの良い対応でした。大変な仕事と思うが、今の姿勢を続けてほしい。	<b>出ないはずの食事が出たり、点滴の針を抜くのが遅かったりしました。連絡が行き渡っていないと思います。伝言板を使用するなど、連絡の不備をなくすようにしてください。</b>	<b>第3駐車場でトラブルがあると、警備室まで歩いて行かなければ連絡が取れない。駐車場から警備室へ連絡が取れる直通電話を設置してください。</b>
〈7A〉 先生、看護師さんいろいろお世話になりました。	医師が回診しながら指示を変更しますが、担当の看護師への連絡が遅れ、対応のずれがあったのだと思います。指示が変わった時は、その情報をカルテとは別の用紙に書き残し、伝わるようにいたしました。 [看護部]	有線電話を連絡用に設置するのは、公道を横断するため困難です。また、無線電話を設置しますと、院内の連絡用無線に影響が出る可能性があります。駐車場出口の精算機には、当院の電話番号と、どの駐車場であるか表示してありますので、ご覧いただき、携帯電話にてご連絡していただければ、職員が対応に向かいますのでご理解ください。 [施設用度担当]
〈6B〉 退院した患者さんが、長期間の入院にも関わらず、6B病棟の皆様にとっても良い看護をしてもらったと感謝しておりました。	<b>以前、小児科で案内どおりに待っていたのに、忘れられていた。それ以来、子供は受診してくれません。これで、発作がおきて救急で来たい時に、電話で冷たい対応をされるのは納得いきません。</b>	<b>バス停の待合室を禁煙にしてください。昼間喫煙する方がいて、タバコ臭いです。</b>
〈5B〉 短い間でしたが、どうもありがとうございました。無事に退院できたのは先生、看護師さんのおかげだと感謝しています。	業務の不手際で、患者様に大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。再度、業務手順の確認を行ないました。全ての処置が終了後に会計し、処置伝票がスムーズに担当の看護師に届くように手順を徹底してまいります。 [看護部]	バス停の待合室は禁煙ではありませんが、吸殻等の清掃回数を増やし、患者様に不快感を与えぬよう注意してまいります。 [施設用度担当]
<b>手術時間が予定より遅れているのに、何の連絡もないと心配です。経過などの報告がほしいです。</b>	業務の不手際で、患者様に大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。再度、業務手順の確認を行ないました。全ての処置が終了後に会計し、処置伝票がスムーズに担当の看護師に届くように手順を徹底してまいります。 [看護部]	<b>駐輪場に放置されたバイクや自転車があります。</b>
手術予定時間を大幅に超える場合、手術経過について途中で家族に連絡すべきであると思いますが、スタッフの人数や施設面から困難です。また、悪性腫瘍等の手術は内容によって、かかる時間が変わります。今後、手術前の説明において、手術時間について十分に説明し、安心と信頼のできる医療の確保に努めてまいります。 [産婦人科部長]	業務の不手際で、患者様に大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。再度、業務手順の確認を行ないました。全ての処置が終了後に会計し、処置伝票がスムーズに担当の看護師に届くように手順を徹底してまいります。 [看護部]	撤去するよう検討しております。 [施設用度担当]
		<b>部屋の掃除が雑です。</b> 清掃職員に対し、丁寧な清掃を行なうよう指導いたしました。 [施設用度担当]