

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より8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>お礼のお手紙をいただきました。</p> <p>〈6 B〉</p> <p>たいへんご迷惑をおかけしたのに、優しい看護をありがとうございました。看護師さんから学んだことを生かして、母の対応をしていきたいと思えます。本当にお世話になり、ありがとうございました。</p>	<p>受診したくて来たのに、担当医がいませんでした。</p> <p>当院の医師は外来診療だけでなく、入院患者様の診療も行っております。また、研究目的での出張や休日をとることもあります。そのため、予約をされず受診された場合、担当医の診療を受けられないことがあります。他の医師が診療に当たることとなりますが、患者様にご迷惑をかけぬよう対処してまいります。</p> <p>[診療部部長]</p>	<p>糖尿病でインスリン注射をしていますが、場所がないのでトイレで打っています。どこか部屋を利用させてください。</p> <p>各診療科外来に処置室がございますので、職員にお声をかけ、ご利用ください。</p> <p>[施設用度担当]</p>
<p>〈5 B〉</p> <p>入院中はお世話になりました。病気を治していただき、ありがとうございました。</p>	<p>リハビリの指導をする方の言葉遣いや態度がきつと思います。</p> <p>患者様を激励したり、患者様にとって厳しい運動内容でも、理解して努めていただくとの思いから、口調が厳しく感じられてしまうかもしれません。今後は、患者様の立場に立ち、不快な思いを抱かせぬよう注意していきたいと思えます。</p> <p>[リハビリ室]</p>	<p>3 C病棟に入院していて、清掃員が掃除に来ない。</p> <p>清掃職員に対し、清掃を徹底するよう指導いたしました。</p> <p>[施設用度担当]</p>
<p>〈4 A〉</p> <p>晴れて退院の日を迎え、嬉しくもあり寂しくもあります。皆様の親切に感謝しつつ、ご健康とご活躍をお祈りしています。</p>	<p>食事ですが、小松菜のおひたしや、ロールキャベツのすじが硬くおいしくありませんでした。</p> <p>調理方法を工夫し、注意していきたいと思えます。</p> <p>[栄養科]</p>	<p>洗濯物を干しに屋上に行くと、足の悪い人には段差が大きくてきついです。車いすでは降りられません。</p> <p>段差を解消するためスロープを設置しますと、十分なスペースが確保できないため、急勾配となり、かえって危険となるのが予想されます。現状にてご理解ください。</p> <p>[施設用度担当]</p>
<p>〈4 A〉</p> <p>初めての入院でしたが、看護師さんの優しい笑顔と声かけに、安心して治療を受けることができました。</p>	<p>面会の時間にけじめがなく、朝も夜も8時くらいになっていても、何の注意も無く不愉快です。</p> <p>面会時間を守っていただくことにつきまして注意を払っているつもりであります。面会に来られるご家族の勤務時間などの都合により、面会時間外しか来院できない方もおりますので、一概にお断りいたしかねております。他の患者様への配慮を一層徹底させてまいりますので、気にかかることがございましたら、お気軽にスタッフまでお声をかけていただければ、対処いたします。</p> <p>[看護部]</p>	<p>洗面物に水をかけると、足が濡れる。車いすでは降りられません。</p> <p>警備員に対し、トラブル発生時の対応について指導いたしました。</p> <p>[施設用度担当]</p>
<p>〈4 A〉</p> <p>皆様に本当に良くしていただき、感謝の気持ちでいっぱいです。たいへんお世話になりました。</p>	<p>院内にて盗難事故が発生しております。という注意を呼びかける放送を聞いて気持ちが暗くなります。</p> <p>院内における盗難事故の数は多くありませんが、落し物、忘れ物に関しては多くの品物が届けられており、そちらにも注意していただくため、放送させていただいております。ご理解ください。</p> <p>[総務担当]</p>	<p>休日に駐車場でつり銭が少なかったため、電話をかけたところ、対応した警備の方の対応が疑問です。</p> <p>第3駐車場から病院へ向かう際、道路に歩道と横断歩道を設置してほしい。また、車いすの出入口がほしい。</p> <p>病院敷地の一部を利用した車いす出入口設置の検討と併せ、横断歩道の設置について関係機関と協議してまいります。</p> <p>[施設用度担当]</p>
<p>〈7 A〉</p> <p>主人の入院ではお世話になりました。看護師さん皆さんに手厚く気を使っただき、心より御礼申し上げます。</p>	<p>5 Bに入院しましたが、トイレが汚いです。</p> <p>ご指摘のトイレを改修いたしました。</p> <p>[施設用度担当]</p>	<p>循環器科外来の受付職員が、忙しいせいか無愛想で感じが悪いです。</p> <p>業務に集中した結果とはいえ、患者様に不快な思いをさせてしまい、たいへん申し訳なく思います。今後このようなことがないよう、十分気をつけて業務を行なっていきます。</p> <p>[医事課]</p>
<p>〈6 A〉</p> <p>2週間お世話になりました。これからも暖かい気持ちで接してください。ありがとうございました。</p>	<p>5 B病棟デイルームのいすに座ると掲示板に頭がぶつかります。もう少し高い位置にしてほしい。</p> <p>ご指摘の掲示板の高さを調整いたしました。</p> <p>[施設用度担当]</p>	<p>眼科の受付職員は無口です。もっと優しい声かけと笑顔で対応してもらいたいと思えます。</p> <p>患者様に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、笑顔で優しい対応を心がけてまいります。</p> <p>[医事課]</p>
<p>歯科口腔外科を受診しなかったのに、手術のため断られました。外来中に手術するのですか。</p>		<p>午後4時すぎに会計に行ったら、20分以上待たされました。1日の会計をしていたようですが、すぐ対応できないのですか。</p> <p>毎日、会計窓口が閉まった午後4時以降、コンピュータによる処理作業を行っており、その間、会計を行なうことができず、患者様をお待たせすることとなります。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>[医事課]</p>
<p>泌尿器科は医師が2人常駐しているのに、1人で診察している。待つ人のことを考えて2人での診療体制を望みます。</p>		
<p>泌尿器科の診療は3人体制で行なっております。しかし、診療は外来診療だけでなく、病棟入院患者様の診療や、検査、手術なども行なっており、外来診療は1人での体制とさせていただいております。ご理解ください。</p> <p>[泌尿器科部長]</p>		
<p>救急外来のソファを直してください。</p>		
<p>ご指摘のソファはクッションが傷んでいたため、取り替えました。</p> <p>[施設用度担当]</p>		