

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より12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。
(3B) 入院してみて、外からでは分からない医師・看護師さんの大変さに驚きました。病人はわがままですが、その対応は大事です。いつまでも病院が存続することを願っています。本当にありがとうございました。
(泌尿器科・3B) 泌尿器科の先生方にお世話になりました。看護師さんもよく気を練らして見てくださいます。これからもぜひ頑張ってください。
(産婦人科・4A) 初めてのお産で、不安と緊張でいっぱいでしたが、皆さん優しく声をかけてくれた事で頑張れました。多くの先生方や助産師さん看護師さん達のおかげで本当に救われたと感じます。親子共々たいへんお世話になり、本当にありがとうございました。
(7B) 年に2回も入院してしまい、お世話になりました。看護師さん達にお世話になりました。

先生はもっと親切に話をゆっくりと聞いて欲しい。長時間待って、緊急の処置なしという話だけでは・・・。
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。診察において患者様に不快感を与えぬよう、患者様のお話をよく聞いて診察にあたるよう、指導していきたいと思っております。 [診療部部長]

多くの看護師さんの努力を、ごく一部の非常識な対応が台無しにしてしまいます。心ない看護は無くして欲しいです。また、付添いで子供用ベッドはきつく、吸入器の延長コードもないのが不満です。
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今回のご意見を真摯に受け止め、今後更に患者様やご家族の気持ちになって対応するよう注意、指導致しました。付添い用のベッドにつきましては、基本的に入院患者様用しか用意しておりません。付添いの方には持参していただくか、レンタルの業者をご紹介します。延長コードにつきましては対応させていただきます。 [看護部]

産婦人科でお世話になり、感謝していますが、ある看護師は患者の気持ちを考えている様子が見当たりません。
入院中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。ご指摘いただきました看護師に対し、接遇について注意・指導いたしました。 [看護部]

高齢とはいえ女性である母の看護は、着替えや入浴がありますので、男性看護師が担当になってしまった事が恥ずかしかったです。
配慮が足りず、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。看護行為をさせていただく際には、患者様の同意を得てから行いたいと思います。 [看護部]

晩御飯をもう少し早い時間帯にならないでしょうか。消灯までに消化しないように思います。
当院でも以前は17時前に配膳しておりましたが、患者様からの多くの要望や、厚生労働省の指導により、現在の配膳時間となっておりますので、ご理解ください。 [栄養科]

MR I など最新設備の導入をお願いします。
MR I につきましては、検査の待ち時間を短縮するため、平成16年に最新装置として2台目が導入されました。今後も富士地域の高度医療を維持するため、他の高額医療機器と併せ、計画的な機器更新を行なってまいります。 [中央放射線室]

具合の悪い患者を検査やレントゲンに行かせるのではなく、その場でできるようになれば良いと思います。
患者様ご自身と職員の安全のため、X線機器の取扱いは法令により「使用の場所」について制限があります。医師により、具合が悪かったり、移動が困難であると判断された患者様につきましては、例外として診察室や病室でのX線撮影を行っております。この場合、周囲の安全を確認し一時的に周囲を「管理区域」としてありますが、機器や職員も限られていることから、多くの患者様に実施することは困難ですので、ご理解ください。 [中央放射線室]

2基並んでいるエレベータは車いすの人にはボタンが高く、扉が閉まってしまうのも早い。また、エレベータをもう1基増設して欲しい。
2基のエレベータのボタンは車いすの利用者向けではなく、通常の高さとなっております。扉の開閉時間につきましては、設置業者に確認致しますが、2基並んでいるエレベータの向かい側に車いすに対応した寝台用のエレベータもございますので、ご利用ください。エレベータの増設につきましては、スペースが限られているため非常に困難です。ご理解ください。 [施設用度担当]

車いす用のトイレを増設して欲しい。7階に2箇所しかないのでは、順番待ちになってしまう。
ご不便をおかけして申し訳ありません。病棟スペースの都合上、増設は困難です。混雑している場合は、お手数ですが、他階の車イス用トイレをご利用ください。 [施設用度担当]

警備をしている人の言葉遣いが悪い。患者に失礼です。
警備員に対し、接遇について注意するよう、厳重に指導致しました。 [施設用度担当]

病室の窓がちゃんと閉まらないので、隙間風が入ってきます。
改修工事を行なうには、病室の入院患者様にご迷惑をかけることとなります。応急処置等、病棟の職員と調整し対応してまいります。 [施設用度担当]

受付の待ち時間が長い。具合の悪い人が字を書くのはつらい。声かけが足りない。科の受付の人も質問すると嫌そうな顔をする。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。中央受付に来院患者様が集中する時間帯があり、その際に保険証の資格確認や変更内容について、10分から15分程度の処理を行なっているため、お待ちいただくこととなります。今後、中央受付での待ち時間短縮に向け、努めてまいります。患者様の質問に対する対応につきましても、接遇面での指導を進めてまいります。 [医事課]

