

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より2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。
〈総合相談センター〉他1通 初診で来院したところ、総合相談センターの看護師さんに、丁寧に的確にアドバイスしてもらいました。 ※他、7B、6A(2通)、5A、5B(2通)、4A、4B病棟にいただきました。
皮膚科を受診したが、医師が患者の話をよく聞かない。
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、患者様の話をよく聞いて診察に当たるよう、気をつけてまいります。 [皮膚科]
医師の対応が悪い。
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者様、付添の方への接し方、話し方で、不信感や誤解が生じることが無いよう指導に努めてまいります。今後、相互信頼が得られるような接し方ができるような心がけたいと思います。 [診療部]
眼科は待たせすぎる。医師の話が長い。
患者様の数や、詳しい説明を要する患者様が見えた場合には、予約時間通りに診察できない場合があります、また、視力検査、散瞳がある場合には1時間ほどお待たせすることとなります。ご理解ください。お申し出いただければ、他の曜日に予約させていただきます。 [眼科]
検査してからの診察に時間がかかる。後回しではなく、結果が出た時点で診察すべき。
実施する検査によりましては、結果が出るまでに1時間ほど要するものもございます。そういった時間のかかる検査につきましては診察までの待ち時間が長くなってしまふこととなります。結果が出るまでに時間がかかることを説明してまいります。 [診療部]
産婦人科に通院していて、診察の際に医師のパソコン画面が患者から見えてしまうことがあります。不妊治療をする人もいますので、画面は見えないようにしてほしいです。
ご指摘いただきありがとうございます。今後も患者のプライバシー保護に注意してまいります。 [産婦人科]
食事の運搬車は、患者の部屋の近くに置いてほしいです。容器を返すのが大変です。
ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。配膳終了後のワゴンを病室前に設置いたしました。ご利用ください。 [看護部]
1階のトイレが、少し狭いと思います。もう少し広いと助かります。
スペースが限られていることから、トイレを広げるためには、個室の数を減らさざるを得ません。患者様に不便となることから、現状にてご理解ください。 [施設物品担当]

病棟に勤務する看護師さんは、外来の看護師さんに比べて悪い。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。接遇等の研修を含め、患者様から良い評価が得られるよう、更に指導を徹底してまいります。 [看護部]
点滴はチューブに残らないよう、完全に注入してください。
ご提案ありがとうございます。滴下が可能な限り注入していくことを周知徹底してまいります。治療上の都合により、点滴を交換する場合はご理解ください。 [看護部]
受付の人がマスクをしたまま患者を呼んでも、よく聞こえません。マイクを使用したらいかがですか。
マスクは感染防御する意味で使用しておりますが、今後、声が聞こえるような工夫をしていきたいと思っております。また、マイクの使用についても検討していきたいと思っております。 [看護部]
相談室を訪問したところ、お昼は不在とのことでした。非常に不親切です。
お昼の時間帯は総合案内をご利用いただくこととしておりましたが、4月より8時30分から16時30分は相談室を開放し、対応しております。今後も、患者様やご家族が、気軽に利用いただけるよう、努めてまいります。 [看護部]
面会時間、起床時間を守れない人がいて、迷惑です。厳しく注意してほしいです。余計な世間話を病室でされるのもストレスになります。あと、匂いがこもるので、強制的に窓を開閉してほしい。
面会時間に関しては、面会の皆様のご理解とご協力を仰ぐとともに、時間外の面会の方には直接、ご説明させていただきます。起床時間に関しては、同室の患者様の迷惑となる場合は、看護師までお知らせください。ご説明に伺います。また、換気につきましては、今後、患者様に不快な思いをさせぬよう、注意してまいります。 [看護部]
夕方、お見舞に行ったら、看護師がナースステーションの奥から、迷惑そうな顔をして出てきた。
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。接遇には日頃から注意しておりましたが、今後、より一層気をつけるよう、指導いたしました。 [看護部]
掲示物の責任者が記入されていません。責任は誰にあるのですか。
院内の掲示物につきましては、担当部署を明示したうえで、掲示するよう指導してまいります。 [管理担当]

お見舞の際、病室まで持って行けない荷物もあります。コインロッカーを設置してほしい。
今後の検討課題とさせていただきます。 [施設物品担当]
第1駐車場で、タイルの段差に車イスの車輪がとられる。危険です。
ご指摘の箇所を確認し、段差を解消するよう改良工事を実施いたしました。 [施設物品担当]
外科外来の待合が寒い。
病院内の冷暖房は、均一な温度となるよう運転しておりますが、これからも温度差を解消するよう細かな調整を実施いたします。ストーブなどの暖房器具につきましては、安全上、設置は控えさせていただきます。 [施設物品担当]
外科に通院していて、最近、整形外科の待合イスの向きが変わったため、座っている人と目が合ってしまう。
ご指摘の時期に整形外科外来の改装工事を実施しており、イスの向きを変えておりました。工事終了後は元の向きに戻っております。ご迷惑をおかけいたしました。 [施設物品担当]
診察が終わってから、薬が出るまでの待ち時間が長すぎる。
平成19年度に薬剤師が減り、少ない人数で調剤などの対応をしてまいりました。その結果、薬の待ち時間が長くなることとなりました。4月に薬剤師を新規採用しましたが、業務に慣れるまで、いま少しお時間をいただきたいと思っております。 [薬剤科]
待合の照明が暗く、本が読みづらい。
新しい蛍光灯に順次、交換してまいります。 [施設物品担当]
部屋はもちろん、その他の場所も丁寧に清掃してほしい。ベッドの周りもほこりが多いです。
清掃作業員に対し、丁寧に清掃するよう指導いたしました。便座クリーナーについては本年度より設置いたしました。 [施設物品担当]
救急外来待合室にあるゴミブリ取り器を、こまめに換えてください。
より一層気を配り、こまめに交換するよう指導いたしました。 [施設物品担当]
新患の受付から完了まで時間がかかりすぎる。受付に人が来る度に、業務が中断している。業務を分担すべき。
お待たせして申し訳ありませんでした。中央受付に新患の方や、保険・住所の変更手続きに見える方が集中しておりました。ご指摘いただいた事項につきましては、受付業務の検討事項とさせていただきます。 [医事課]