

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より3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。」
(7B)
入院中、大変お世話になり、体調もずいぶん回復しました。ありがとうございます。

「入院患者に対して、どんなことまでならやっても良いか範囲をきちんと明示すべきである。」
具体的でわかりやすい説明がされず申し訳ありませんでした。疑問がありましたら遠慮なくお尋ねください。 [診療部]

「内科で、検査の結果、民間の病院へ移るよう言われたが何故か。」
診療の専門分野それぞれの医師数やベッドの混み具合により、病気の内容・程度をみて他の病院へお願いすることがあります。何卒ご理解をお願いします。病院を選ぶにあたってはご希望をお聞きしてできるだけ配慮いたします。 [診療部]

「小児科外来は医師によって診察時間に差があり、それによる待ち時間が長すぎる。」
お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。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、その間に体調が優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ます。 [小児科]

「小児科外来受付の態度が冷たく、待ち時間を聞いても曖昧で調べてくれない。」
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。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。 [小児科]

「ケースワーカーに最善策を教えてもらいたいのに「できない」「無理」などと言われてしまった。何の為のケースワーカーなのか。」
医療ソーシャルワーカーに依頼する内容ではなかったことを、ご本人様にご理解いただきました。
医療ソーシャルワーカーの相談業務の心構えとして重要なものに「受容」と「共感」がありますが、病院でお受けするご相談・ご依頼内容は多岐に渡ります。特に法令で定められている許可申請などにつきましては、対象とならずご希望に添えない場合もございます。それは決して本意ではありませんことをご理解いただければ幸いです。 [医事課]

「急に状態が悪くなり、私の状態をよく解っている看護師さんと呼んだにも関わらず、その状態を本人に伝えなかったで、私のところに来たのは1時間も経ってからのだった。」
連絡の行き違いからお待たせすることになってしまい、大変申し訳ありませんでした。緊急性の有無、重症度の有無をみながら判断していますが、不安な患者様の気持ちを今まで以上に察し、対応するよう努力してまいります。 [看護部]

「患者を患者扱いしない看護師がおり、リハビリの為だと言って、食事すら運んでくれない。」
看護師の言動や態度により、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者様の立場に立ち、配慮ある対応を心掛けてまいります。 [看護部]

「看護師の質が低い。もっとちゃんとした教育をしてほしい。」
不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者様の気持ちを十分配慮した対応ができるよう指導・教育を徹底してまいります。 [看護部]

「精神科を再開してほしい。家から近く、他の病院と比べ、ここの対応が一番良かった。」
平成20年8月の精神科医師の退職により利用者の方々にはご迷惑をおかけしております。今後も引き続き医師確保に向け、努力してまいりますので、ご理解ください。 [管理担当]

「不審者に入られてもおかしくないと思うと、きがある。4月から夜間の確認をするようだが遅すぎだと感じた。」
ご心配をお掛けし申し訳ありませんでした。警備員に対し、確認を徹底するよう指導いたしました。 [管理担当]

「院内で携帯電話を利用できる場所を明示してほしい。無いのなら設置してほしい。」
院内における携帯電話の使用につきましては一部の使用禁止区域を除き、マナーモード、メールの使用を許可しておりますが、通話につきましては、今後、許可区域の設定など、検討してまいります。 [管理担当]

「予約してあったのに待ち時間が長すぎる。」
実施する検査により、時間を要することがございます。そうした場合、待ち時間が長くなってしまいます。今後、時間がかかってしまうことをご本人様にきちんと説明してまいります。 [医事課]

「飲み物の自動販売機を各階のホールに設置してほしい。」

病棟には食事療法を実施されている患者様が多数いらっしゃいますので、療養環境を保つため飲み物の自動販売機の設置は考えておりません。現状にてご理解ください。 [施設物品担当]

「売店横のペットボトルキャップ回収BOXが乱雑になっているので、きれいにしてもらいたい。」
設置業者に連絡し、回収いたしました。今後このようなことがないように注意しました。 [施設物品担当]

「5階浴室のスノコが不調であり、交換してほしい。木製のものが良いのではないか。」
新しい物と交換いたしました。木製のものは衛生上の問題がありますので使用しておりません。現状にてご理解ください。 [施設物品担当]

「正面玄関前の自動販売機でマスクを購入したが、小さなゴミが入っていた。マスクの製造元へ連絡したいのだが、箱に何も書いてない。」
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。納入業者を注意しました。 [施設物品担当]

「タクシー乗り場に駐車する人が多く、警備員の人にはきちんと注意してもらいたい。」
タクシー乗り場を含め、正面玄関前の通路には、警備員がいない時間外などに駐車する車両が多く、対応に苦慮しているところです。対策を検討してまいります。 [施設物品担当]

「駐車場を無料にしてほしい。」
「駐車料金を時間制ではなく、回数制にすればよい。」
「付添い家族に駐車券が1枚しか出ない。2枚発行してもらえば助かる。」
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105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。 [管理担当]