

# 「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。

<b>お礼のお手紙をいただきました。</b>		
(ICU) 子どもの誕生日に合わせてカードや写真など心暖まる看護をしてもらい感謝しています。	せんでした。患者さまとの信頼に基づくコミュニケーションは診療を円滑に進めるうえでとても大切です。内科医局会でこのようなご指摘があったことを周知し、注意を促します。(内科)	考えましても、机等の設置が難しいと思われます。大変ご不便をお掛けいたしますが、何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。(経営企画担当)
(4B) はじめての入院で精神的に不安定でしたが、看護師さんの優しい看護でとても穏やかな気持ちで過ごせました。	<b>外来受付にていつも思うが、話をしっかり聞いてほしい。間違いがあっては遅いと思う。</b>	<b>終末患者の家族の駐車料金はとらないほうが良いと思います。</b>
(5A) きびきびした中で優しさが感じられ、説明も丁寧で居心地よく入院できました。	各受付においては、きちんと向かい合い、お話を伺うように指導しておりましたが、十分な配慮がされていなかったこと、再度指導・教育していきます。ご提言ありがとうございます。(看護部)	貴重なご意見ありがとうございます。当院の駐車場につきましては、土地所有者のご理解を頂き、借地という形で大半を確保しております。このため、駐車場をご利用頂く皆さまには応分の負担をお願いしております。ご迷惑をお掛けしますが、ご理解よろしくお願ひします。なお、医師により付き添いが必要であると判断された入院患者さまの付き添い者には、1日105円で利用できる駐車場カードを1枚発行しておりますので、ご承知ください。(経理情報担当)
(5A) 子どもの入院で心配でしたが、皆さんがとても親切にしてくれました。	<b>どうして呼ばれるのが10番毎なのでしょう。薬ができた順で渡してほしい。</b>	<b>駐車場案内の職員の対応が最悪だった。</b>
(5A) スタッフの皆さんのおかげで退院することができました。高度医療を支える皆さんの健康をお祈りします。	ご不便をお掛けしてしまい申し訳ありませんでした。現状では、左上の大きな数字で表示されている番号までのお薬はお渡しできる状態です。以降のお薬は右側に表示される番号をご確認ください。ご理解くださいますようお願いいたします。(薬剤科)	不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。駐車場誘導員に言葉遣いなどの注意をして参ります。(施設物品担当)
(5A) たくさんのお心配り、心遣いありがとうございます。心にゆとりを持って過ごすことができました。	<b>薬局の窓口に関心の悪い職員がいる。指導をしっかりとお願いしたい。</b>	トイレに行ったら清掃中で、使うなど文句を言われた。使用禁止なら入口を完全封鎖してください。
(外科、5A) 一期一会と言いますが、素晴らしい人たちにめぐりあえて良かったです。そしてそんな人たちが働く病院が好きです。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。薬剤科全体で接遇態度や言葉遣いに対する指導を行ないました。患者さまに細やかな配慮ができるよう努めて参ります。(薬剤科)	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃中は入口に看板を立てておりますが、急用な方にはご使用できるようにしております。清掃業者には丁寧な対応をするよう指導いたしました。(施設物品担当)
(6A) ある看護師さんは、細かいアドバイスをくれ、声のトーンは柔らかく、態度なども病人にとって癒しでした。	<b>エコー室の職員は病人への対応が悪い。口の聞き方に注意してほしい。またエコー室で少しでもわかることがあれば教えてほしい。</b>	病室のトイレは段差がありすぎて危険であり、ドアは外の音が聞こえるためうるさい。
(6B) 看護師の皆さん、昼夜を問わずの大変なお仕事とは言え、優しい言葉掛けや冗談に、側にいる私たちも心が和みました。	患者さまに不愉快な思いをさせて大変申し訳ありません。特殊な検査を除いて、通常医師から依頼を受けて超音波検査を技師が行っていますが、結果については、法律上、基本的に技師は説明できる立場にありません。検査結果につきましては、診察時に検査を依頼した医師から詳しく説明されるので必ずお聞きください。ただ、検査時の対応、言葉遣いに至らない点があったと思われます。本人に限らず、職場全員で今回の事例を共有し改めていきたいと思ひます。(中央放射線科)	個室のトイレは製品の構成上、ご迷惑を掛ける状態になっております。また、ドアは防音構造ではないため、現状にてご理解ください。(施設物品担当)
(循環器科、7A) 先生は優しく対応してくれ、看護師さんも親切丁寧で、とても良い環境でした。	<b>毎日、同じような食事で食べたくなくなる。</b>	<b>玄関から第3駐車場への通路にアーケードをつけてほしい。</b>
(循環器科、7A) 先生方の心配りに感服しました。看護師の方々も心のケアまでしてくれてありがたかったです。	入院中の食事は、患者さま個々の栄養状態・病態などの合わせ、治療のため栄養的に考慮されたものとなっており、4週間、毎日違う献立を提供しています。今後も入院患者さまに喜んで召し上がっていただけるよう、食事の献立や味付け等について検討し、改善したものを提供して参ります。(栄養科)	ご意見ありがとうございます。今後の検討課題にしたいと思ひます。(施設物品担当)
(7A) 主人が大変お世話になりました。また、私のことを皆さん覚えていて、声を掛けてもらい本当に嬉しかったです。	<b>小児科へ定期検診に来ているが、待ち時間に勉強などができるスペースを作してほしい。</b>	<b>どうして午後はカードでの支払いができないのか。支払額が多いので利用したい。</b>
(栄養科) とてもおいしく夕食をいただきました。毎食、おいしく食べられる事の幸せを感じています。	小さなお子さんが頻りに往来する小児科外来では、安全面及びスペースの問題から	クレジットカード払いは、自動支払機の利用をお願いしています。午後3時から4時まで、会計処理のため自動支払機の利用ができませんが、窓口にて対応しています。会計窓口(10, 11番)では対応できませんので、医事課窓口までお越しください。なお、暗証番号がわからない等の理由から支払機の利用ができない方も医事課窓口にて対応しています。(医事課)
(その他) 東日本大震災があり、医療を受けられることが幸せなことだと感じるようになりました。スタッフの皆さん全てに感謝します。		
<b>上から目線でものを言うのをやめてください。腹が立って仕方ないです。</b>		
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません		