

ご意見・投書へのお返事

今回は皆様より12月中に寄せられました「私の提案について」お返事いたします。

今月は、8通のお礼のお手紙をいただきました。今後も、更により良い医療サービスを提供できるよう職員一同努力してまいります。お礼のお手紙の提出された部署は、下記のとおりです。[病院長]
[2 C 1通、5 A 2通、7 A 1通、4 A 4通]

屋上の物干し場の段差をなくし、車いすでも行けるようにしてもらいたい。
大規模な改修が必要となりますので、早急に行うことができません。ご理解ください。
[施設用度担当]

皮膚科、内科等の受付者の苦情、要望を3通いただきました。いずれも、横柄であり、愛想が悪いため、患者にやさしい対応をしてもらいたいとの接遇についてでした。また、受付者全員に、同一の対応ができるよう教育をすべきであるとの要請もありました。
患者様のご病気に対し、安心して治療に専念していただくべきところ、窓口の対応の悪さで誤解や不愉快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。朝礼、月1回の接遇研修を通して、更なる全体指導を進めていきたいと考えております。
[医事課]

スルガ銀行のATMがなくなり困っています。入金だけでもできるようにしてもらいたい。
スルガ銀行の都合にて市内のATMがいくつか整理され、その対象の中に院内にあるATMも該当したと聞いております。ご理解ください。
[施設用度担当]

入院中、看護師の看護の仕方が悪かった。例えば、ある患者には、毎日血圧や体温を測ってあげるのに、私には、たまにしか測ってくれないのはどう考えてもおかしい。
看護師は患者様の病態を把握し、必要な場合には、必ず体温、血圧等を測定しております。ご希望があれば、実施いたしますので、看護師にお申し出ください。
[看護部]

駐車場で、身体障害者専用駐車場を設け、ポールを置いているが、病院発行のシールを貼り、見えるように置いてもらいたい。
平成16年7月よりポールには、身障者マークを貼り付け使用するよう改めました。
[施設用度担当]

整形外科の医師の態度がとても横柄である。患者に対しての接し方について改めてもらいたい。出来る事なら担当医を替えてもらいたい。
この度は、患者様に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘の内容が行われたかを担当医に確認いたしました。匿名でもあったため、詳細までは確認する事ができませんでした。ご指摘の内容が続くようでしたら、外来受診時に、整形外科窓口にて担当医変更をお申し出ください。
[整形外科]

窓ガラスが汚れています。また、病棟の奥の廊下などほこりだらけです。
年2回の定期清掃を行っておりますが、汚れなどが目に余るようでしたら、病棟看護師にお申し出ください。また、清掃業者に床、廊下の清掃を徹底するよう指導しました。
[施設用度担当]

内科の受付は、いくつもあり、わかりにくい。
内科は、受診される患者さまが他科に比べて多いため、初診（新しく当院で掛かれる方）と再診の窓口を分ける事で事務処理の混乱を避けております。ご理解ください。
[看護部]

先日、アイソトープ室で検査をした際、入ってすぐ左の注射をうつ部屋が汚れていました。病院とは思えないほどでした。
ワックスの剥離と清掃を十分行った後、再度ワックス掛けをいたします。この度は、患者様に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
[施設用度担当]

電話にて受付を希望したが、電話での受付はできないと言われた。11時を過ぎて来院すると、受付は11時にて終了していた。電話に出た人に、受付時間について一言いってもらいたかった。
このたびは、スタッフの言葉足らずで不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者様に対する接遇につきましては、提供するサービスの質の向上という観点から、重点的に取り組んでいる所です。今後さらに様々な機会をとらえて研修などを実施し、徹底していきたいと考えております。
[人事担当]

子どもが、川崎病のため、年に一回検査に行っています。いつも「大丈夫です。」と言ってくれます。しかし、どんな風に大丈夫なのか説明が足りません。その後、「いくら健康に気をつけている人でも、人間はいつかは死ぬんですから・・・」と言われ、とても腹が立ちました。もう中央病院では、検査しません。
心エコーの結果の表を提示し、動脈症、血管の拡張所見、並びに他の心臓の異常の無いことを説明しました。川崎病は、急性期の症状の如何を問わず、発症から5年以上心合併症のない状態が持続すれば、生命の危険性並びに生活の支障のないことを説明し、また、以後の検査の必要性もない事を説明しました。ご家族が過度の心配をされていたため、安心して欲しいと納得していただいたつもりでしたが、私の真意が伝わらず、まことに残念に思います。[小児科]

泌尿器科に掛かっています。待ち時間が長すぎる。なんとかなりませんか。
ご病気を持たれる皆様を大変長時間外来にてお待たせすることを心よりお詫び申しあげます。何分多くの患者様が当院に診療を受けにみえられることや、重症の方、初めて診察にみえられる方等に時間を取られ予約時間通りに診療ができないこともあります。スタッフ一同頑張っておりますが、どうしても遅れがちになってしまうことも多々あります。待ち時間が長く、その間に体調がすぐれなく、大変な場合には外来職員にお申し出ください。[診療部]