

2月分

《外来について》

待合室で待っている患者を呼び出すときは、番号と氏名をセットにして呼んでほしい。1回目から「〇〇番でお待ちの〇〇(姓)〇〇(名)様」のように呼んでいただきたい。人を番号だけで呼びつけるのは無礼ではないか。

回答

この度は、外来での呼び出し方法について貴重なご意見をいただき、誠に恐れ入ります。当院では、患者様のプライバシー保護と、お名前を呼ばれることへの抵抗感に配慮し、原則番号（受付番号）での呼び出しを行っております。しかしながら、お名前での呼び出しをご希望される場合は、個別に対応させていただきますので、ご遠慮なく受付窓口にてその旨をお申し出いただければと思います。



2月分

《入院について》

- ・入院患者の楽しみは、食事とテレビを見る事ですが NHK、KBS 京都、奈良テレビ、テレビ大阪、サンテレビは全く映りません。4・6・8・0 チャンネルもノイズにより、画像や音声が乱れ、特に毎日朝日は酷くイライラします。高いテレビカードを買っているのに、業者に電波の方位等調べてもらい、良好な受信ができるように調整してください。
- ・面会の件ですが、談話室等がないためゆっくり面会ができません。同室者に気を使い差し入れの飲食もままなりません。談話室を作って下さい。
- ・清拭については、必要な患者には週 2 回下着のパンツ部以外は手足の指先から全身丁寧に拭き取り、シャンプー、ドライヤーをしてくれます。術後の痛みのあるのに自分で拭くことができず、顔と手を拭き背中だけ拭き取ってもらいました。
- ・食事はおいしく食べていますので、満足しています。

回答

- ・この度は、テレビが映らない件につきまして、ご不便とご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。ご指摘を受けたただちに該当病室のテレビおよび受信設備（アンテナ・配線）の点検を実施いたしました。また何かお気づきの点等がございましたら、いつでもスタッフにお声掛けください。
- ・面会スペースについて、面会場所に十分な余裕がなく、ご不快な思いをさせていただきましたこととお詫び申し上げます。現在の当院の構造上、広さのある面会スペースを確保することが困難な状況にあります。病室での面会が難しい時は、病棟のエレベータホール等もご面会場所としてご利用いただけますので、お近くのスタッフにお声掛けください。
- ・清拭についてですが、ご自身で拭いていただくことで、満足感や日常生活動作維持に繋げるために、できる範囲で行っていただくことがあります。しかし、背中など手の届きにくいところなどは、患者様の状況を確認し介助を致します。
- ・この度は、お食事に関する貴重なご意見を頂きありがとうございます。今後もお食事が入院生活の楽しみにしていただけますよう、より一層工夫してまいります。



2月分

娘が9:30から手術の為、9:00頃には来てくださいと昨日言われ、8:50には所定の面会用紙に必要な事項を記入の上、7階ナースステーションに提出した。すでに、9:15になるも看護師が案内するからという言葉のまま待ち続けている。忙しいのは分かるが「人を待たせる」ことの意味を理解しているのだろうか。こちらも忙しい時間をやりくりして来ていることを意識していないのは不愉快である。

回答

この度は、ご家族様の手術前という不安なお気持ちの中、お待たせすることになり、また状況のご説明をすべきところ十分な対応をせず、ご迷惑とご不快な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。今回のご指摘を重く受け止め、スタッフ間での連携を強化し、少しでも不安を軽減できるよう改善に努めてまいります。



2月分

お褒めの言葉

高井先生 3月よりご転勤なさるとは寂しい限りです。地元から遠く離れた地へ来て、近隣の医療事情も分からぬまま不安でしたが、先生はいつも物腰が柔らかいながらも、的確な診療で診て下さいました。また、労災申請中は、長期にわたりお力添え下さいまして、大変ありがとうございました。認定された際は、一緒に喜んで下さり、うれしかったです。先生にお会いし、久しぶりに「医は仁術なり」という言葉を思い出しました。大変お世話になりました。新天地でのご活躍をお祈りしております。お元気で。

温かいお言葉ありがとうございます。今後もより良い医療の提供に向けて職員一同努力してまいります。

