

投書箱 「わたしの声」 お答え

2021年3月 院所利用委員会

下越病院管理部

※ 投書の内容は原文のまま掲載しています。

	投書の内容	病院からの回答・対応
10月	<p>大腸内視鏡のため来院。検査室の受付をしていた〇〇さんに大声でどなられました。私が大腸検査のための下痢をさせて大腸内をきれいにするための液（ビン詰め）を少々残して止めたのが悪いという大声出してどなりつけられたのにはあきれました。私は何回もきれいな水が出ましたのでこれでよしとして薬液を少々残したのです。その薬は予約とった時、係りの人から渡されたものです。〇〇さんは「私がはっきり説明したでしょう」といって怒っています。直接答えてください。検査はうまく出来ました。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。大腸内視鏡検査のための当日の下剤の内服について、検査の説明用紙の見直しを検討しております。安心安全に検査を受けていただけるように今後も努めてまいります。対応した職員と面談をいたしました。今回の事を部署全体で共有させていただき、接遇向上に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>※投書いただきましたご本人と面会し、直接お話をさせていただきました。</p> <p style="text-align: right;">外来師長 渡邊 敏子</p>
1月	<p>〇〇先生にお世話になっている患者家族です。〇日、定期受診日でしたが、道路が雪で最悪の状態自宅から出られず、ほとんどの車が轍にはまり出られず、動けずタクシーも来られずの状況でした。歩いて処方だけかと思いき、病院に電話したところ、予約担当の方が丁寧にバス案内をして下さり、より近いバス停をと、再三、自宅、携帯電話に連絡いただき、切羽詰っている私としては本当にうれしく、感謝でした。初めてバス利用させていただきました。病院についてからも受付担当、医事スタッフの方々等のお気遣い、声かけをいただき、ただただ嬉しく、乱筆・乱文ではありますが、一筆をと思いき、ペンを執った次第です。〇〇先生、看護師さん、スタッフの皆様、心から感謝申し上げます。本当に有難うございました。御礼迄。</p> <p style="text-align: right;">70歳代 女性</p>	<p>お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。職場内で頂戴した文章を共有いたしました。職員にとって大きな励みになります。患者さんに喜んでいただけるよう、今後も丁寧かつ迅速に、臨機応変に対応してまいります。</p> <p style="text-align: right;">医師支援課課長 塩原 伸子</p>
12月	<p>〇〇科の先生の言葉と態度に驚きました。「調子はどうですか〇〇さん」と聞いたかと思うと、「そんなうなるほど痛くないでしょ。じゃあ退院できないね。だいたいどこで買うのその服！はずかしいわ～」と考えられない言葉と冷たい目線を残して部屋を出て行かれました。患者さんは「ああ、もう二度と会いたくねえわ。骨やら体の痛みよりも苦しいこともあるんだわね・・・」と。〇階でも〇階でもお見かけする先生で、いつも忙しくされているのはわかりますが、時々見せるその白衣、心と交換でもしたのでしょうか。恥ずかしい。冷たい態度、行動、言葉で傷ついていると感じます。万が一、あの患者さんと先生が家族であればまだいいのですが・・・。</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。医師は診療の内容のみならず、診療にあたる態度や言葉遣いにも配慮が必要です。今後はこのような対応のないよう、接遇の改善に努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一</p>

1月	<p>受付時に熱があるかと聞かれたが、ここでは熱は測ってもらえないのでしょうか。どこの病院でも測っているのに。正直怖いです。入口に人がいるので是非熱を測っていただきたい。</p> <p>女性</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございました。 非接触式体温検知器の購入・設置の準備をすすめております。 よろしくお願いいたします。</p> <p>事務次長 長内 耕一</p>
----	---	---

この他にも1件投書があり、個別に対応いたしました。