

投書箱 「わたしの声」 お答え

2021年7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
5月	<p>「わたしの声」の書式ではなく、コロナワクチンの予約に対する苦情やご意見をハガキ・お手紙で3通いただきました。差出人がわかりませんので、ここに回答として記載させていただきます。</p> <p>コロナワクチンの予約はどういう人が予約できたのでしょうか。二日間かけっぱなしでも繋がりません。特別枠があったのかと疑います。最初から殺到するのは予測の上で、何の対策も検討せず、先着順にすると安易すぎます。もっと患者の立場を理解してくださる病院と信頼していましたので残念でなりません。〇〇(病名)の病気で通院しているので、個別接種を希望しましたが、集団接種に申し込むしかありません。改善を望みます。医療センターを見習ってください。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございました。投書だけでなく、多数のご意見をいただきました。ご意見を踏まえて、予約の方法を変更させていただきました。当院で6/30までに1,720回接種いたしました。今後、約7,500回の接種(約3,750人)を予定しております。ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。</p>
5月	<p>私は、〇〇町に住んでいる、60歳代の男です。血压と糖でクリニックと両方通院しています。先日、クリニックへ行った時に、ワクチンの予約は済みましたかと聞かれました。私の近所の70歳代の夫婦2人暮らしの友人が、下越病院は、何度電話してもつながらないので、接種するのはやめると言っている。私も自分が予約する時つながらなければやめようと思っています。予約の仕方に問題があるのでは。カルテを調べて、順番にあなた、何日、何時頃来れますかと案内をだしたらどうです。上越市ではそうしてスムーズに行われているそう。あなたたちは態度が高慢だ。特に30番、40番の方たち、少しはクリニックの看護師を見習ったらどうですか。高齢者でネットなど持っていないし、使えない。</p>	
5月	<p>下越病院様 いつも診察等ではお世話になっております。さて、この度のコロナワクチン接種予約について感じたことを書かせていただきます。今後、一般人の予約接種も始まり、今回をはるかに上回る大勢の対象者がいます。是非、スムーズな予約となるよう改善に役立っていただければと思います。高齢者で基礎疾患があり、貴院を受診している私たち夫婦。市からの広報に従い、集団接種ではなく個別接種を選択。貴インフォメーションにあった通り、5/17(月)13:30から電話予約を始めましたが、全くつながりませんでした。間隔をあけたり、スマホ、固定電話、公衆電話と変えてみたり、家族交替でかけましたが、ダメでした。翌日も、翌々日も……。 (こんな状況に</p>	

	投書の内容	病院からの回答・対応
5月	<p>なるとわかっていたら、集団接種を選択した方が良かったです。) 結局、貴院での予約はできませんでした。疲れ果て、他での接種を考えました。ずっと待っていたら予約できたのかもしれませんが、接種がいつになるかわからないので。</p> <p>肉体的にも、つながらないことでの精神的なストレスでも、みんな疲れ果ててしまいました。体調不良になりました。</p> <p>そこで、次の点について、改善をお願いします。</p> <p>・インフォメーションについて</p> <p>1.第3報でワクチン接種の要項が示されましたが、時期が遅すぎた。→もっと早くに提示を。(他機関ではすでに提示されている所も多かった)→電話予約しか受け付けられないにもかかわらず、ホームページ上での発表では、周知が徹底されないのでは?</p> <p>2.毎日の予約状況や翌日の予定をインフォメーションで知らせるとあったが、更新が遅く、内容が不十分。→毎日確実に、大体同じ時間に更新。また</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約受付予定総人数 ・当日の予定数と残り数 ・大体の接種予定日など丁寧な情報発信をしていただきたい。 <p>○新潟市のホームページ上に、区ごとの個別接種一覧が示されましたが、貴院は21日まで載りませんでした。</p> <p>→早くから情報公開をしていただきたい。</p> <p>◎電話のみの受付で、当初は2台のみ。</p> <p>→是非インターネット予約も受付けていただきたい。</p> <p>何か秘密主義であり予約が来ないようにしているのではと考えてしまいます。高齢で基礎疾患有りの人間にはつらい方法でした。初めてのことで事務手続き、処理等、迷われたり、慣れていなかったりで大変だったことと思いますが、よろしくお願いします。</p>	<p style="text-align: right;">院長 山川 良一</p>
5月	<p>今度でこの病院に入院するのが2回目ですが、外来も来ています。とても親切で良いと思います。○○科の先生方、どの先生もとても信頼できる先生方だと確信しております。看護師さんもみなさん大変親切で病棟師長さんの教育のおかげだと思います。</p> <p>また、介護士さんにも大変お世話になりました。</p> <p>リハビリの担当者も丁寧に、時には厳しく指導していただき、家でもやっております。最後になりますが、救急車がこの病院に運んでくれてよかった。誠に良い病院です。ありがとう。手が不自由なので乱筆すみません。</p> <p style="text-align: right;">男性</p>	<p>たくさんのお褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。</p> <p>これを励みに患者さんに寄り添って日々の業務を行っていきたいと思います。</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>※ご本人にも直接、お礼を述べさせていただきました。</p> <p style="text-align: right;">4階西病棟師長 本田 裕加 リハビリ課課長 長濱 秀明</p>

このほかにも投書をいただき、個別にお礼をお伝えいたしました。