

投書箱 「わたしの声」 お答え

2022年4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
1月 上旬	<p>(かえつクリニックで)</p> <p>予約票に何時も検査があっても記入されていないので、来院時間に困っています。家内も受診科が異なりますが同じです。口頭でも手書きでも構いません。なんとかなりませんか。</p> <p style="text-align: right;">男性</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>次回の診察予約をお取りした際に、検査が予定されている場合には、予約票にもその旨を記載し、来院時間もご案内させて頂いております。</p> <p>診察当日に検査を実施するかは、担当医師が次回の診察日までに判断する場合もあり、予約票をお渡しする時点で、検査の実施が決定していない場合もあります。そのため、予約票でのご案内が難しいこともあります。</p> <p>お待たせすることもあるかと思いますが、ご理解いただければ幸いです。</p> <p>(投書への回答が遅くなり、大変申し訳ありませんでした)</p> <p style="text-align: right;">クリニック医事課長 岩佐 容子</p>
3月 上旬	<p>この度の入院に際して、携わってくださった、すべての方々が優しく、親切に対応してくださり、本当に感謝、感謝です。</p> <p>この入院経験が食生活等の生活習慣の見直しと、何より、人に対する接し方を、こういう風に真似しないと、毎日、毎日、思いました。</p> <p>本当にお世話になりました。ありがとうございました。</p> <p>1つ要望として、病衣のズボンがもう少し股上が深ければと思いました。</p> <p>私の声でした。</p> <p style="text-align: right;">女性</p>	<p>感謝の言葉ありがとうございました。</p> <p>職員の励みになります。</p> <p>病衣のズボンに関しては既製品を使用しているため、股上の深さの変更は困難です。サイズ変更で対応させていただければと考えておりますので、遠慮なく職員にお申し出ください。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">3階東病棟師長 長井 悦子</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
3月 上旬	<p>事前の説明がなさすぎてビックリを通り越して呆れる。 (かえつクリニックで)</p> <p>①入院前の検査結果を本人1人で聞きに行ったら 「ご家族は？」と聞かれ、後日、家族と聞きに行った⇒2度手間 予約変更の連絡の時に、電話で説明してほしかった。</p> <p>②後日、家族と検査結果を聞き、入院日程を決めた時は 急に「じゃあ入院前の検査を．．．」と。 その日は検査結果と入院日程を決めるだけと思っていたのに 採血やら心電図やら．．． 事前にこれも、入院日程を決めたら入院前検査をするので少しお時間 かかりますくらいの説明がほしかった。</p> <p>(下越病院で)</p> <p>③入院、手術説明の時、手術当日の説明がなさすぎ！！ コロナ禍のため、面会・付き添いはできないと思っていたし、控える よう手紙も入っていたので、入院日に送って行って、終わりと思 っていたら、明日の手術の時間帯に来て、と急に言われた。 これも入院説明の時、手術当日は病院内で待機が必要と事前に説明 が欲しかった。</p> <p>④手術中、なかなか時間がかかっていて、ずいぶん待った挙句、 「1cmのポリープ切除に約1時間かかる」と言われた。 そんなに時間がかかるなんて知らなかったの、これも、あくまで 目安と事前説明があっても良かったと思った。</p> <p>お医者様や看護師さん達は、毎日のこと、いつものこと、なれたこと と思いますが、こちら側はすべて初めてのことなので、 「説明しなくてもあたり前のこと」と思わずに、きちんと事前に説 明してほしかった。 もっと、こちら側の気持ちに寄り添ってほしかった。</p> <p style="text-align: right;">女性</p>	<p>①担当医師の都合により、突然、診療日と担当医師が変更になって しまい申し訳ございませんでした。 今回担当した医師は、まず、ご本人に検査結果を説明させていただ いた上で、ご本人の了解を得て、治療に関する合併症、入院治療先 の病院の選択肢を含め、ご家族と一緒に治療方針を決めさせていた だきたかったため、ご足労いただきました。</p> <p>②入院前の検査に関しましては、当院（下越病院）へ入院すること が決定してから、医師が必要と判断した場合に行っており、内容等 により検査に要する時間が変わるため、事前に所要時間をご案内す ることが難しい状況です。 事前にわかる場合は可能な限りお伝えしておりますが、ご理解いた だければと思います。 クリニックでの説明不足が重なったことで不快な思いをさせ、申し 訳ございませんでした。 今回のことを、所内全体で共有し、医師、看護師ともに親切丁寧な 対応を心掛けてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。 (①に関しては、別途、対応させていただきました。)</p> <p style="text-align: right;">かえつクリニック 看護師長 五十嵐 智美</p> <p>この度は事前の説明不足があり、また手術当日もかなりお時間を要 してしまい、説明不足のため、ご心配おかけしたことをお詫び申し 上げます。 まことに申し訳ありませんでした。 患者様、ご家族に分かりやすくご理解いただくよう心がけていき たいと思います。 ご指摘ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">4階西病棟師長 本田 裕加</p>
3月 上旬	<p>今回、救急車で運ばれてこなければ、こちらの下越病院にお世話に なることは無かったのではないかと思います。 今までに感じたことのない強烈な痛みに不安もありましたが、病棟 全体の温かさ、人の温かさを感じ、日に日に不安も感じなくなっ ていました。 スタッフの皆さんが、一人一人に寄り添った看護をされていると伝 わってきましたし、私自身も安心して2週間を過ごさせていただきました。 本当にありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">50歳代 女性</p>	<p>この度は感謝のお言葉をありがとうございました。 このように書いていただき、とてもうれしく思い、また職員の大き な励みになります。 お住まいから遠く離れた当院に入院されて、心細かったことと思 います。 最初は痛みがお辛そうでしたが、日に日に表情が良くなり回復して いく様子を見て、スタッフ一同、うれしく思っておりました。 どうぞお元気で過ごしてください。 ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">4階西病棟師長 本田 裕加</p>