

「病院長への提案・ご意見」への回答

(11月分)

	提案・ご意見	回答
1	いつもありがとうございます。申し上げにくいのですが、別館入口の自動販売機近くの床の汚れ、他はいつもきれいになさっておられ感心しているところです。自販機移動時からでしょうか、この付近（床）見にくく感じまして…	ご意見をいただきありがとうございます。設置している自動販売機を入替、移動した際、以前の自動販売機下にあたる部分の汚れが出てきたものと思われます。コーヒー等の飲料が染みついた汚れと考えられますが、できる限りきれいに、清潔を保てるよう努めてまいります。
2	脳神経外科に母親がお世話になっています。介護認定のための主治医意見書を記入していただくために、17番受付に母にはわからないように渡させてもらいました。認知症の症状です。本人は認めていない中で、こっそりと書類を渡したつもりでしたが、確認すべきことがあったようで、お渡しした方が母と一緒にいる席に来て「介護の書類のことことですが…」と話されました。そのあと母は「介護に行くのか？」と聞いてきました。母には知られたくない話でした。多くの患者やその家族がいてそれぞれに対応することは時間も手間もかかると思います。呼び出して話をするより患者側へ行って話をした方が良いという心遣いからであったのだと思います、が気配りをしていただけると患者側にとってはありがたいです。これからも地域の私たちにとって安心できる、信頼できる病院であってほしいと思います	貴重なご意見ありがとうございます。今回ご依頼いただきました書類については、特に留意すべき内容の書類であり、配慮が行き届いておらず大変申し訳ございませんでした。 書類の受付についての問い合わせは、原則ご依頼者さまにのみお伺いする内容のものであり、ご依頼者さま以外に知り得ない情報を知り得たことについては十分な配慮が必要であります。どうしても患者さんのもとにお伺いしてお話する必要がある場合は、「お預かりした書類についてですが…」等のお声掛けが必要でした。ご意見いただきましたとおり、今後、患者さんの情報の取り扱いについては十分な配慮を心掛けてまいります。
3	小児科で上羽先生にいつもお世話になっています。子供も私も毎回診察の度に元気をもらって前向きになれる。ずっと市民病院にいてほしいです！ よろしく願います。	担当医への御評価ありがとうございます。今後も受診される皆さまの信頼を得られるよう努力してまいります。
4	お世話になります。ありがとうございます。面会に来られる日数が週に1～2回ですみません。どうかよろしくお願いします。少しでもすこしでも話し、身体の動きが出来ますよう、出会いの時にうまくなりますようなら本当に幸せです。本人も一番それが嬉し事です	いつもありがとうございます。職員一同、患者さん・ご家族さんに満足いただける病院づくりに努めてまいります。 寒さの厳しい季節になってきたので、無理はなさらず、体調に気をつけてお過ごしください。
5	今回、この病院に入院していました。多くのスタッフの方がいっしょに、リハビリに力をいれられて、すごくいい環境でした。ただ、スタッフが多いということで一人の方に伝えても全く、他の方には伝わっていないことがよくありました。とても大変な仕事だとは思いますが伝達はきちんとしてもらえる、なおい病院になるかなと思います。	この度は情報の伝達不足でご迷惑、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。多職種での連携を高め報告・連絡・相談（ホウレンソウ）を徹底し、ご利用者さまのご期待に添えるように取り組んでまいります。 貴重なご意見、ありがとうございました。