

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より9月に寄せられました「私の提案について」お返事いたします。

お礼のお手紙をいただきました。
〈外科・5B〉 入院中はお世話になりました。外科の先生には十分な説明をいただき感謝しております。
〈呼吸器内科・6B〉 入院患者は不安になるものですが、6B病棟の優しい看護師さんと、よく説明してくれる呼吸器内科の先生に感謝しております。
〈6B〉 良い先生、看護師さんに恵まれて良かったです。苦しいのを忘れるくらい、安心して過ごせました。
〈6B〉 6B病棟の看護師さんに親切にいただき、感謝しております。明るくて優しく素敵です。
〈6B〉 6B病棟の先生方、看護師さんのおかげで、2ヶ月もの入院を乗り越えることができました。ありがたかったです。
〈6B〉 6B病棟の看護師さんは明るく、先生方も丁寧で、病棟全体の雰囲気明るくて良かったです。
〈診療部・看護部〉 看護師さん、お医者さん、毎日ご苦労さまです。いろいろな患者さんの声を聞きますが、一生懸命やっているのを見て、とても批判できません。
〈6A〉 入院中はたいへんお世話になりました。退院できたこと、本当にありがとうございます。
〈3B〉 入院中は細やかな心配り、親切な説明をいただき、おかげさまで命拾いさせていただきました。
〈4B〉 最後まで丁寧に世話をしてくれて、とても嬉しいです。大人になって、もし看護師さんになったら、優しい看護師さんになりたいです。
内科医師がよく説明してくれず、面倒そうなお返事でした。
我々の未熟さをご指摘いただき、ありがとうございました。いただいたご意見について話し合いの場を設けました。患者様一人一人の要望に真摯にお答えできるよう、努めてまいります。 [腎内科部長]

精神神経科の医師は、患者の話をよく聞いてくれません。先生の話も聞き取りづらいです。
精神神経科の先生は、余談話が多く、病気の話にあまり親身ではありません。
精神神経科の診療におきましては、患者様とのコミュニケーションとして余談話と受けとられる会話をすることがありますが、今後、気をつけたいと思います。また、患者様からの訴えは多岐に渡りますが、病院で扱うことが出来る内容には限りがございますので、ご理解ください。今後、はっきりとした口調での対応をこころがけたいと思います。 [精神神経科部長]
出産で入院しましたが、助産師・看護師さんが優しい人ばかりで良かった。ただ、1人の看護師さんが、すごく冷たく感じた。また、朝と夕方の時間に部屋にぞろぞろ来るのも嫌でした。
接遇につきましては、日頃より注意しておりますが、不快な想いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、更に接遇指導をしてまいります。また、産婦人科病棟では患者様との情報共有を目的として、朝夕の勤務交代時にベッドサイドへと伺い、処置やケアについて確認しております。そのため、数人で伺いますが、不都合がございましたら、スタッフまでお伝えください。個別に対応させていただきます。 [看護部]
食事の時のお茶を取りすぎの人がいます。1人1杯を徹底してください。
現在、2本用意しておりますポットを、追加させていただきました。 [看護部]
6B病棟ロビーのテレビが壊れています。
ご指摘のテレビを修理いたしました。 [施設用度担当]
産婦人科外来の受付職員、看護師ともに診察券を入れる際に声を掛けても、反応が無く、対応が悪い。
不快な想いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。声を掛けられた際、すぐに対応するように心がけてまいりたいと思います。また、受付職員について個別指導を行なってまいります。 [看護部・医事課]
今日は小児科の子供用ビデオがありませんでした。以前のように出してください。
以前、テレビの音が気になる。というご意見をいただき、一時テレビを出すのを中止しておりました。現在は音量を調整し、毎日フロアに出しております。 [看護部]

内視鏡検査の際、トイレの数が少なく、大変でした。
現状の病院建物ですと、周辺にトイレを設置する余裕がありません。現状にてご理解ください。 [施設用度担当]
紙製の使い捨て便座をトイレに付けて欲しい。
現在、トイレトーパーに吹きつける形のクリーナーの設置を進めております。各トイレに順次設置してまいりますので、こちらをご利用ください。 [施設用度担当]
窓枠と網戸が汚くて驚きました。年に何回か、窓の掃除をお願いします。
1年に2回、全体の清掃を行っております。汚れがありましたら、部分的に清掃いたしますので、お申し出ください。 [施設用度担当]
時間外出入口のエアーカーテンの噴出口のホコリを取ってください。
ご指摘の箇所につきまして、清掃作業を実施する予定です。 [施設用度担当]
平日に掃除に来る人より、土曜日に掃除してくれた人の方がきれいに清掃していた。平日はトイレが汚い。
平日はトイレを利用される方が多く、汚れる可能性も高いためと思われます。平日の清掃においても、できる限り注意してまいります。 [施設用度担当]
総合相談センターの男子職員は、勤務中にガムを噛んでいます。
勤務中であり、今後、このようなことがない様、指導いたしました。 [医事課]
内科の受付の態度が悪い。目の前で呼んでいても、無視されました。
不快な想いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。作業をしながらではなく中断し、患者様の顔を拝見しながら対応してまいります。優先順位により、ご用件を伺ったあと、お待ちいただくことがありますが、ご理解ください。 [医事課]
看護師さんや先生は良い人で、噂で聞くほど変な人はいないけど、受付の女の人の態度が悪い。
不快な想いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。接遇につきましては、研修計画を立て取り組んでおりますが、今回ご指摘いただいた内容に関してミーティング時に確認し、不安や不快感を与えぬよう指導してまいります。 [医事課]