

# 「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より11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。

<b>お礼のお手紙をいただきました。</b> (院長・内科) 院長先生、20年間お世話になりました。体があまり丈夫じゃなかったけれど、皆さんの優しい気持ちがよくわかりました。
(4B) 看護師さんそれぞれに個性があるかと思いますが、忙しくても疲れていても暖かく対応していただいた、ほとんどの看護師さんに感謝しています。本当にありがとうございました。
(代謝一般内科・6B) 別の病院で亡くなった患者さんが、家に帰りたがり、帰れないなら中央病院に行って6B病棟で看護してもらいたい。と訴えていました。患者の奥さんも、内科のお医者さんと6B病棟の看護師さんに感謝していました。
(7A) 言葉に表せないほどの親切をいただきました。ありがとうございました。
(4B) 4Bに入院している時、看護師さんがいたので楽しく過ごせました。
(5B) 先生、看護師さんが笑顔で接してくれて「声かけ」って必要だなと強く感じました。
(循環器内科・7A・栄養科) 検査入院でしたが、快適でした。循環器内科の先生から納得できる説明をいただき、看護師さんにも優しく声をかけられ、心も癒されました。食事も病気に合わせたもので、医療機器も新しかったです。
<b>トイレは清掃後はきれいですが、使っていくうちに汚れます。次の清掃までに、ゴミだけでも片付けてもらえたらと思います。</b> 清掃を行なう時間、間隔を検討し、清掃作業員に注意して作業を行なうよう指導いたしました。また、お気づきの点がございましたら、スタッフまでお声をかけてください。 [看護部・施設用度担当]

<b>ほとんどの看護師さんに感謝していますが、応対を避けようとする一部の看護師さんの対応はたいへん不愉快です。</b> 不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今回のご意見を真摯に受け止め、今後、さらに患者様やご家族の気持ちになって対応するよう、注意・指導してまいります。 [看護部]
--

<b>見舞いに来たところ、男性看護師が酒臭かった。</b> 公務員としてあるまじき行為であり、たいへん申し訳ありませんでした。今後、このようなことがないように、厳重に注意いたしました。 [看護部]
--

<b>総合案内に看護長がどうしていないのか。不便です。</b> 総合案内は、主に受診受付に関する説明や、院内の案内業務を行なっているため、事務職員が対応しております。受診相談や、病気に関する相談については以前、看護長が輪番で対応しておりましたが、総合相談センターの開設に伴い、より専門性を持った対応ができるよう、専任の副看護長を配置し、患者様のサービス向上を図っておりますので、ご理解ください。 [看護部]
---

<b>ある病棟に清掃に来る清掃員は、自分の会社や看護師の悪口を言いながら仕事している。</b> 清掃作業員に対し、注意いたしました。 [施設用度担当]
---

<b>1階のトイレが汚く、古いです。</b> 順次、改修を計画しております。 [施設用度担当]
---

<b>救急入口で滑って転んでしまいました。改善を望みます。</b> 車いすや点滴台を持った患者様が、動きづらくないよう、滑り止めマットの設置などを検討してまいります。 [施設用度担当]
--

<b>内視鏡室で検査の度、3時間かけて薬を飲みますが、仮部屋の丸イスではなく、専用控室の設置を望みます。</b> 現状では付近に控室を設定するスペースがありません。現状にてご理解ください。 [施設用度担当]
---

<b>救急外来にお年寄りを連れてきた人に対し、警備員がきつい口調で注意していた。</b> 救急外来前に駐車すると、救急車の進入の妨げとなるため、警備員は注意しておりますが、今後、状況に合わせた対応と接遇を指導してまいります。 [施設用度担当]
---

<b>病院の裏手のフェンス沿いが、かなり汚れています。掃除する必要があります。</b> 片付けるよう、検討しております。 [施設用度担当]
---

<b>皮膚科外来前の中庭の植木を、もう少し手入れしたらどうでしょうか。</b> 植木を整え、中庭を片付けました。 [施設用度担当]
---

<b>初診の受付に30分以上かかりましたが、もっと早くありませんか。</b> 受付時間が長くなり、申し訳ありませんでした。患者様の受付処理から診察券等をお渡しするまで、20分程度で完了するよう心がけておりますが、ご指摘のあった日は100名近い新患の患者様が来院されたうえ、他院からの紹介患者様も多く来院されたため、事務手続きに時間がかかることとなってしまいました。今後、時間短縮に努めてまいります。 [医事課]
---

<b>会計窓口で座っている人の態度が良くない。</b> 中央受付の会計窓口は、毎年交代で4つの金融機関が窓口を務めておりますが、今回いただいたご意見を現在の窓口担当者に伝え、指導いたしました。 [経理担当]
---