

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より5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〉 入院当日及び手術当日も患者の不安を取り除くために、声掛けをしてくれました。感謝しております。	期で、お湯を通していた蛇管を冷やして冷水を通す作業中となりますので、急な切替えができません。ご理解下さい。また、運転時間の延長は、その都度対応しておりますので、病棟スタッフにご連絡下さい。 〔施設物品担当〕	その都度対応いたしますので、病棟スタッフまでお声掛け下さい。〔看護部〕
〈外科〉 対応がとても優しく、安心して治療を受ける事が出来ました。心強かったです。	病室の清掃ですが、個室担当の外国人の方はとても丁寧に清掃をしてくださいましたが、大部屋担当の日本人の方は、とても雑な清掃の仕方、清掃後も汚れていたため、自分達で掃除をしました。とても残念です。	手術をする事になり廊下にて待っていたが、他の患者が何十人も居る外廊下で、フルネームを大きな声で言われ、挙句に病名まで大声で確認された。患者のプライバシーも何も無いではないか。
〈外科・看護部〉 手際の良い応対に感動しました。他院との連携もスムーズに行なってもらい、感謝しております。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃業者に伝え、丁寧に清掃するように指導いたしました。 〔施設物品担当〕	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。二度とこのような事にならないように職員で話し合いを致しました。患者さまのプライバシー保持に努め、患者さまが安心して受診されるように様々な面に配慮させていただく事を再確認致しました。〔看護部〕
〈看護部〉 以前から持っていた中央病院のイメージとは全く違い、対応が良く驚きました。夜間度重なる訴えに対しても、速やかに応じている姿に感動しました。大変なお仕事ですが、これからも頑張ってください。	トイレには手の消毒は充分にあるが、スリッパの消毒に関して、何もされていない。トイレ用のスリッパを用意する等検討してみたらどうか。	妻が乳癌で、抗がん剤治療をしている。副作用で苦しんでおり、看護師さんに相談したいが、言いにくい。
〈4A〉 前回の出産の時は夜中であり、人手も少なかったため、いきみ方もわからないまま出産しました。傷の痛みがいつまでも残り、今回も不安を感じていましたが、担当してくれた看護師さんは、傍に付き添い、不安、恐怖心を取り除いてくれ、感動的な出産ができました。感謝しています。	当院では、スリッパを共有することでの衛生上の問題と転倒防止の観点から、トイレのスリッパは設置しておりません。ご理解下さい。〔施設物品担当〕	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者さまの傍に立った対応ができるように、思いやりのある態度、言葉掛けを行なうよう指導致しました。〔看護部〕
〈4A〉 短い間でしたが、いつも優しく親切に接してくれて、ありがとうございます。また、秋の出産時にはお世話になります。	第3駐車場の照明は、面会時間終了の19時より延長した21時まで点灯しております。現状にてご理解下さい。〔施設物品担当〕	婦人科の手術をしましたが、手術中に、看護師が娯楽の話をしていました。医師も注意する事も無く一緒に話をしていました。
〈4B〉 「何か困ったことはありませんか？」の言葉は、とても嬉しく助かりました。ナースコールを押すほどでも無い事も、気軽に聞く事ができ、一人で付き添いをしていたので、本当に心強かったです。	第3駐車場の暗いので、明るくしてほしい。	接遇態度や、患者さまへの配慮に欠け、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。今後は、患者さまにこのような思いをさせないよう、私語を慎み、お互い注意しあうよう努めて参ります。〔看護部〕
〈4B〉 いつも子供に声掛けをしてくれ、ありがたく思っています。子供の回復と一緒に喜んでくれ、本当に心強く嬉しく思いました。	トイレ使用後に、手を洗い紙で拭きますが、エアーで水を飛ばすジェット式の方が、紙の無駄が無くなると思います。	休日中、テレビカードを買おうとしたが、千円札がなく、受付で両替をお願いしたが、無愛想に断られた。とても不愉快だった。
〈4B〉 生後1ヶ月の入院で不安がありましたが、「いつでも声を掛けて下さい」の言葉がとても心強かったです。色々とお世話になりました。ありがとうございます。他1通お礼のお手紙いただきました。	ジェットタオル方式では、飛散した水滴と受け皿が、不衛生になりがちですので、ペーパータオルを使用しております。〔施設物品担当〕	休日の医療費の会計を扱う窓口は、患者さまの医療費のお支払いにあたることから両替をお断りさせていただいております。その際の患者さまへの対応につきましては、丁寧な説明に努め、ご理解をいただくよう心掛けて参ります。〔医事課〕
〈5B〉 小さな質問に対しても直接説明をしてもらい、とてもありがたかったです。看護師間の連携も良く、不安なく過ごせました。	清掃業者が代わったようですが、ワックスをかける際、汚れが残っている上からワックスかけをされ、綺麗ではありません。衛生的にも問題があると思います。	入院中の患者の家族も駐車料金を支払っているが、毎日となると高額になり負担が大きい。何とか検討をお願いしたい。
〈6A〉 皆さんの温かなお心遣いとお力で支えてもらい、家族として大変感謝しております。	清掃業者の変更はありませんでした。ワックス掛けは、毎月1回行なっております。また、汚れの程度を見てその部署と打合せながら剥離作業も行なっています。今後も入念な清掃に努めたいと思います。〔施設物品担当〕	他1通同様のご意見をいただきました。
	人員不足なのか、何かを頼んでも「ちょっと待って」が多すぎる。7:1看護の一人一人の業務を、もう一度見直して欲しい。	当院の駐車場につきましては、土地所有者のご理解をいただき、借地という形で大半を確保しております。このため、駐車場をご利用いただく皆さまには応分の負担をお願いしております。また、医師により付き添いが必要であると判断された入院患者さまの付き添い者には、1日105円で利用できる駐車場カードを1枚発行しておりますので、ご理解下さい。〔経理情報担当〕
病室の室温が高い。これから暑い季節になり夜間のことを考えると苦痛です。早くエアコンを入れて下さい。夜間のエアコン使用も許可して下さい。	ご指摘ありがとうございます。迅速な対応を更に心掛け、指導してまいります。〔看護部〕	
毎年5月は、暖房から冷房への切替え時	子供が入院しましたが、夫婦で付き添いを交代する際に、他の兄弟を家に置いておくこともできず、エレベーター前で待たせました。せめて交代する時だけ、ナースセンター等で見てもらえないでしょうか。	