

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆さんより10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。

<p>お礼のお手紙をいただきました。</p>	<p>(産婦人科、5A) 看護長さんを始め皆さん本当に良い人たちに見ていただき感謝です。先生、ありがとうございます。わがままな患者で申し訳ございませんでした。</p>	<p>聞いてこんなに前向きなれるとは思いませんでした。また、明るくて優しい看護師さん達のおかげで頑張れました。ありがとうございました。</p>
<p>(外来) 耳鼻科横のブースにて看護師さん方にはいつも親切に接していただいてとてもうれしく存じます。薬を飲む水を探していたらある看護師さんが持ってきてくれました。とても嬉しかったです。</p>	<p>(4A) 先生や看護師の皆さまの手厚い看護、サポートに助けられ退院を迎えられることができ、とても感謝しています。先生や看護師さんの笑顔が私の不安を解消し、安心させてくれました。</p>	<p>(循環器科、7A) 先生や看護師さん達が、私に不安で仕方なかった時に声を掛けてくれて嬉しかったです。本当にありがとうございました。</p>
<p>(3C) みんな対応が良くて、優しくおばあちゃんが喜んでます。</p>	<p>(小児科) 息子が敗血症性ショックで倒れ、一時中央病院に入院となった後、こども病院との連携で転院しました。その時の中央病院スタッフとこども病院救急スタッフには素晴らしい働きをいただき、息子は命をつなぎ留めました。本当にありがとうございました。</p>	<p>(7A) 先生、看護師の方々の説明、看護にとっても安心して入院生活を送れました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 入院することが不安でしたが、看護師さんはすごく親切な人達ばかりで救われました。優しい一言が子どもの不安を無くすんだと実感しました。</p>	<p>(小児科、4B) 息子が救急搬送され入院しました。初めてのことで不安なことばかりでしたが、先生はこちらが理解し、納得するまで詳しく何度も説明してくれました。看護師の方々も多忙だとは思いますが、わが子の様子をじっくりとみて優しく声を掛けていただいたこと本当に感謝しております。</p>	<p>(7A) 他院で働いている妻が、中央病院の看護師さんは明るく動きがキビキビして素晴らしいと褒めておりました。</p>
<p>(4B) 子どもに一日一回しか会う事ができないため、看護師さんが書いてくださるノートを読むのが待ち遠しかったです。どの看護師さんも優しい方ばかりだったので、安心して預けることができました。ありがとうございました。</p>	<p>(小児科、4B) 初めての入院で不安や心配だらけでいっぱいでした。そんな中、私たちの心に寄り添うように優しく、小さなことでも笑顔で応えてくれる先生や看護師さん方。入院生活が苦ではありませんでした。</p>	<p>(病院総務課) 病院内清掃の皆さんが真面目にコツコツ働いている姿が印象的でした。</p>
<p>(4B) ある看護師さんの子どもに対しての笑顔で、子どもが安心しています。子どもへの扱いが上手ですね。お世話になりました。</p>	<p>(外科、5B) とても良くしていただきました。</p>	<p>(病院総務課) 玄関入口のガードマンの方は、あいさつに心がこもっていて元気をもらえる。</p>
<p>(4B) 心配に思っていること等、丁寧に教えていただき、不安が取り除かれました。おかげで元気になりました。ありがとうございました。</p>	<p>(内科、神経内科、6B) 不安で仕方ないときの先生の言葉のチョイスや病気の説明を</p>	<p>ある医師は、最初から最後までPC画面を見て一度も患者を見ずに話していた。横で見て、聞いていて家族として不愉快です。</p>
<p>(産婦人科、4A) 他院からの転院でとても不安でしたが、先生や助産師さん、看護師さん達皆さん親切で頑張ることができました。痛くて苦しいときの「大丈夫ですか」の一言が涙が出る程嬉しかったし、助けられました。</p>		<p>不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんの側に立った診療を心掛けて参ります。(内科)</p>
		<p>退院診察を終えて部屋を出たとたん、医師と看護師の笑い声が聞こえて気分が悪かった。</p>
		<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後このようなことのないよう厳しく指導して参ります。(産婦人科)</p>

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆さんより10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。

<p>退院診察を終えて部屋を出たとたん、医師と看護師の笑い声が聞こえて気分が悪かった。</p>	<p>女性が男女のトイレ掃除をしています。男性トイレだけは男性が掃除をやったほうがいいと思います。女性がいると入りにくいです。</p>	<p>んに充分配慮して行うよう指導いたしました。（病院総務課）</p>
<p>不愉快な思いをさせて大変申し訳ございませんでした。二度とこのようなことがないよう職員間で話し合いました。私語を慎み、お互いに注意しあえる環境作りに努めて参ります。 （看護部）</p>	<p>作業中は入口に「清掃中」の看板を立てますので、お待ちいただくか、別のトイレをご利用ください。（病院総務課）</p>	<p>警備員が朝、おはようも言わないです。</p>
<p>ある看護師は、点滴針を挿入する際、血管が細いので難しいと何度も言いながら針を刺し直し、大変痛かった。患者が不安になる言葉は慎むべきであり、針を刺すという基本的技術ができないようでは大問題だと思います。</p>	<p>車イスで来院した際、書類を書く所がありません。車イスの高さで書ける場所を設置してください。</p>	<p>警備員には、接遇の研修を実施し、来院者に不快な思いをさせることのないよう指導して参ります。（病院総務課）</p>
<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんが不安になるような声掛けをしないよう注意しました。今後満足した看護ケアが提供できるよう努力して参ります。 （看護部）</p>	<p>低い高さの記載台もご用意してありますが、利用しにくい場合は、ボランティアスタッフや職員が記載のお手伝いをいたしますのでお声掛けください。（病院総務課）</p>	<p>入院案内を一般病棟用と小児病棟用で別に用意してもらいたい。</p>
<p>あいさつ運動で伝わってくるものが感じなかった。3人並んでも1人分の印象である。</p>	<p>玄関で異臭がする。もう少し衛生面を考慮してほしい。</p>	<p>小児病棟用の入院案内については、本来受診された各科の外来（小児科以外）にて「入院のご案内」という案内文書を配布することにしております。今回、事前に患者さんにお渡ししなかったため、ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。今後は、このようなことがないよう入院案内窓口にもこの文書を置くこととし、入院する患者さんに事前にお知らせできるよう対処して参ります。（小児科受診の方は、入院窓口でお渡しします。）（医事課）</p>
<p>あいさつ運動は、常にサービスの向上を図り、満足度の高いサービスを提供し続けることを目的として、実施しております。この度のご指摘を受け、あいさつ運動の意義を再確認し、この反省を次回に活かすとともに、皆様のご期待に応えることができる病院として、職員一人ひとりが心掛けて参ります。 （病院経営課）</p>	<p>日常的に行っている車イスや床の除塵、清掃を徹底いたします。また、床タイルの洗浄を実施いたしました。（病院総務課）</p>	<p>1階の受付の人が無愛想で、あんなに人数が多くいるのに待たされるのはなぜですか。人が待っているのに急ぐ様子がまるで感じません。</p>
<p>ある会計の銀行の人は、私語が多く、口調もきつい。別の人が生懸命しているのにその人はしない。</p>	<p>1階女子トイレでは、ドアに使用中の印が出ないので、使用中がわかるような内鍵に交換してください。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者さんに気持ち良く受診していただけるよう、表情、応対等に充分気を配るよう徹底いたします。また、受付窓口が混雑する時間帯においては、他部署から応援を回すなどして待ち時間の短縮に努め、速やかな対応を心掛けるようにいたします。（医事課）</p>
<p>一部の職員の態度により、不快な思いをさせ申し訳ありません。担当の職員には、接客時の対応について改善するよう指導いたしました。（病院経営課）</p>	<p>ご不便をお掛けしました。一部表示の出ないドアがありましたので、順次鍵を交換して参ります。（病院総務課）</p>	
	<p>玄関北寄り通路の生垣が邪魔である。カットするか通路を広くしてほしい。</p>	
	<p>剪定を行いました。定期的に剪定を行っておりますが、通行される方の妨げにならないよう必要に応じて追加で剪定を行うことも検討して参ります。（病院総務課）</p>	
	<p>エアコンクリーニング業者が掃除機の排気口を患者の方へ向けて掃除をしており、咳き込んでしまった。注意してほしい。</p>	
	<p>清掃方法を再検討し、患者さ</p>	