

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆さんより6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>(3B) 多種多様な患者さんに対して分け隔てなく、博愛の精神で優しく看護して下さる看護師の皆様には感動すら覚えました。初めての入院でしたが安心、安全に過ごせました。</p>	<p>(4B) 医師、看護師、スタッフの方々がとても親切にしてくさるので、不安だらけの入院生活もなんとか乗り切ることができています。いろいろと配慮していただいて本当に感謝しています。</p>	<p>(6A) 看護師さんが薬の名前を言って渡してくれました。</p>
<p>(3B) 先生、看護師さん達のおかげで元気に過ごしています。先生方が熱心に医療に携わっていらっしゃるの患者さんの健康増進が進んでいると思います。これから暑くなりますが頑張ってください。</p>	<p>(4B) 初めての入院で不安でしたが、皆さんが子供の様子などを優しく説明して下さったので心強かったです。</p>	<p>(6A) 医師、看護師さん皆様が親身になって治療して下さる様子に、ただただ感謝しています。心より感謝申し上げます。</p>
<p>(3B) スタッフ全員面倒見がとても良かったです。</p>	<p>(4B) 先生や看護師さん達がしっかり説明してくださり、赤ちゃんを信頼して預けることができよかったです。</p>	<p>(6A) 入院中の私たちに明るく接していただき、明日への希望が倍增する気分です。</p>
<p>(3B、泌尿器科) 看護師さんは非常に親切で対応も素早く、とても嬉しかったです。先生も親切で丁寧に診察および検査をして頂き、このような立派な先生と巡り合えたことに主人と二人で安心しました。</p>	<p>(4B) 赤ちゃんを先生や看護師さん達皆さんが優しく診てくださったので、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。</p>	<p>(外科、内科、手術室) 説明が丁寧で本当に信頼がおけました。夜遅くまで手術もしてくださり感謝でした。医師も看護師さんもととても良くしてくださってありがたかったです。</p>
<p>(3B、泌尿器科、手術室) 先生は親切に丁寧に診ていただきありがとうございました。看護師の皆様は毎日笑顔で親切にしてください、とても嬉しかったです。妻と共に感謝の気持ちでいっぱいです。また手術に立ち会って下さった先生、看護師さんも、お陰様で無事退院させていただくことができ、本当にありがとうございました。</p>	<p>(4B) 最初はとても不安でしたが、看護師さん達や先生たち、全ての方が親切に優しく接して下さり、入院生活を平常に過ごせました。</p>	<p>(内科) 先生には大変お世話になりました。私も元気に一日一日を大切に過ごしています。</p>
<p>(3C、リハビリテーション科) 先生を始め、看護師さん達の笑顔がよかったです。感謝、感謝の毎日でした。リハビリの先生にも感謝しています。おかげで今後のリハビリでも頑張れる気がします。本当にありがとうございました。</p>	<p>(4B) とても気持ちよく接して下さる方ばかりで、お願いしづらいという事もなく退院の日を迎えることができました。感じの悪い方はいませんでした。ありがとうございました。</p>	<p>(泌尿器科) 1か月に1度、泌尿器科へ通院しますが、先生や看護師さん達が優しく分かり易く説明してくださり、安心して通院できています。職員の皆様に感謝しています。</p>
<p>(4B) 入院生活は不安で一杯でしたが、看護師さん達に細かい所まで配慮していただいたおかげで安心できました。短い時間でしたが、本当に感謝しています。ありがとうございました。</p>	<p>(5A、病院総務課) 建物の年数は経過しているが、建物が明るく、看護師さんを始めスタッフ皆さんが明るかったです。元気な挨拶あり、ニコニコしながら働いてくれたので嬉しい気持ちになりました。</p>	<p>(栄養科) とても詳しくわかりやすく説明してくれました。</p>
<p>(4B) 大事なことはとても丁寧に説明して下さったので、わかりやすく不安もありませんでした。わからないことは何度も聞いてしまいました。優しく対応してくれました。</p>	<p>(5A、産婦人科) 先生は初診時よりいつも丁寧に優しい口調で説明して下さり、言葉や笑顔に心を癒されました。看護師さんも、何度もナースコールを鳴らしてしまってもかかわらず、優しく声をかけてくださって素晴らしいと思いました。笑顔も対応も素敵な看護師さんばかりでした。皆さんありがとうございました。</p>	<p>※この他多数のお礼の手紙をいただきました。</p>
	<p>(5A、口腔外科外来) 看護師さんは皆優しく親切だった。</p>	
	<p>(6A) 看護師の皆様、大変お世話になりました。温かい声掛けが支えになりました。ありがとうございました。</p>	

2ページ目に続きます。

平成26年度

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆さんより6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>抜歯の際に、診察台に寝かされモニターとエプロンまでつけ、いざ始める時に間違いに気づかれた。それも女性の患者と間違えており、リストバンドが何の役にも立ってません。また、後日栄養指導すると聞いていたが、当日の15分前になってこれから栄養指導すると言われた。情報が皆に伝わっていない。</p>	<p>旧式の冷暖房器具を利用する当院において、今の機器で冷風を利用するとすれば、吹き出し口の風を部屋全体に流れるように、通用路を簡単に作る天井から部屋の底部に流して、室内温度の平均化と流動化を考えたらどうだろうか。</p>	<p>冷蔵庫、テレビカードが少し高いので、もう少し安くなりませんか？</p>
<p>この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。今後は二度とこのようなことが起きないように、「看護師の間で患者さんの電話連絡をする際は、必ずメモをとる。はっきりしないことは必ず確認する。診察前に処置で呼ばれた患者さんかの確認をするために、本人に名乗ってもらい、リストバンドで確認をする。」これらのことを周知徹底していきます。また、栄養指導を当日の15分前に患者さんにお伝えしてしまった件につきましては、「用紙を前日に配布し、説明することを徹底する。緊急に組まれた場合は、当日の受け持ち看護師が説明する。」これらのことを同じく周知徹底してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>(歯科口腔外科、看護部)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。参考とさせていただきます。 (病院総務課)</p>	<p>冷蔵庫・テレビカードにつきましては、現在の業者と何度も交渉を重ねて決定されたものですので、現状にてご理解ください。 (病院総務課)</p>
<p>他の患者さんが洗面台で足を洗っていた。禁止の表示を貼ってもらいたい。</p>	<p>照明が暗いと思いませんか？高齢者や患ってる人などには暗すぎる。スポットか部分照明が必要と思います。FAXも見づらくスピーディーでないです。</p>	<p>他病院に行った際、受付の対応が丁寧、かつカウンターの外側に立ち、患者さんが何を探しているのかを察し、見ていて安心感がありました。他病院の良い所は参考にして、トータルで医療に対応してください。</p>
<p>ご指摘のあった洗面台の横に「この洗面台は手洗い専用です。」の張り紙を直ちに貼らせていただきました。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。使いやすいFAX台とするよう検討してまいります。また、FAXは設置業者にご意見を伝え、視認性の高い機器への変更を要望いたしました。 (病院総務課)</p>	<p>受付窓口の対応について、ご意見ありがとうございました。今回のご指摘を受け、実際に受診なさる患者さんの視点に立った接遇を心掛けます。また、他院の状況等も参考にし、診療のみならず、患者さんにより良い環境を提供できるよう改善を図ってまいります。 (医事課)</p>
<p>部屋にある冷蔵庫ですが、1回あたりの使用時間を24時間から、12時間、又は6時間、3時間と短くできないでしょうか？</p>	<p>簡易なベンチで良いので屋上にベンチをおいていただきたいです。一休みや、天気の良い日に座ることができません。</p>	<p>職員が患者やお見舞いの方のエレベーターを使うのは良くないのでは？</p>
<p>使用時間につきましては、冷蔵庫が適切な温度になるまでにある程度時間を要すること、またタイマーが切れ、食材が痛むことを防ぐよう24時間とさせていただいておりますので、現状にてご理解ください。 (病院総務課)</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。必要性を把握し対応して参ります。 (病院総務課)</p>	<p>当院のエレベーターは、患者さん等と職員の共用となっております。使用時のマナーをはじめとした患者さんやご家族に対する接遇の向上を図ってまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 (患者サービス向上委員会)</p>
<p>病室から駐車場を見ていると、まだ5台くらい空いているのに、朝は車を入れなくて一般道の方まで渋滞になってます。わざと空けているというより空いていることに気づいてないように見えます。</p>	<p>掃除の際に勝手にカーテンの中に入ってくる清掃員の方がいたので、一言「失礼します。」と言って欲しかったです。</p>	<p>銀行の窓口の方が笑顔不足で、自動払い機切り替え時もタイミングが悪かった。</p>
<p>駐車場の案内係が駐車場全体を見渡せるよう植栽の剪定を致しました。また、身体の不自由な方や妊婦さんのために空けている場合もございますのでご理解ください。 (病院総務課)</p>	<p>不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。清掃員には、清掃に入る際患者さんに声をかけるよう再指導いたしました。 (病院総務課)</p>	<p>窓口の担当職員には、表情、応対等に充分気を配るよう指導いたしました。また、自動払い機につきましては、ご利用の少なくなった午後の時間帯に、集計等の作業をしております。ご利用いただけない時間が発生いたしますが、ご容赦いただきますようお願いいたします。 (病院経営課)</p>