

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆さんより7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。
(職員) 職員全体の対応が丁寧になってきました。
(栄養科) 食事がおいしかった。ありがとうございました。
(3B) 先生や看護師さん達が本当に親身になって診て下さいました。下の世話や痰の処理など大変だったと思いますが、優しく声を掛けをして下さったおかげで私も穏やかに過ごすことができ、感謝いたします。本当にありがとうございました。
(3C) 皆さんに温かく接していただき本当に嬉しく思っています。別れるのが淋しくなるほどです。ありがとうございました。
(3C) 入院中、先生、看護師、スタッフの方々から患者に対して歩み寄りや声掛けをしていただき、心遣いに感謝いたします。
(3C、病院総務課) 看護師さん達が笑顔で声掛けをして下さり、とても安心して入院することができました。また、清掃員の方もとても感じがよく、いつも病室やトイレなどを綺麗にしてくれて気持ちよかったです。お礼を言っておいていただきたいです。本当にありがとうございました。
(4A) 分娩で入院中、スタッフ皆様の付き添いのおかげで、元気な赤ちゃんを無事に産むことができました。本当にありがとうございました。
(4A) 医師、看護師さん達がとても親切でありがたかったです。ありがとうございました。
(4A) 助産師さん、看護師さん、ヘルパーさん、先生の皆さんが優しく、中央病院で出産できて良かったと感じています。ありがとうございました。
(4A、4B) 医師、看護師さん達の迅速な対応のおかげで赤ちゃんのことで不安に思うことなく、気分が沈むこともなかったのも、とても感謝しています。面会時間中の看護師さんの親切な対応もとても励みになりました。本当にありがとうございました。

(4B) 日を追うごとに体調が良くなる娘を見て、ゆったり接することができました。明るく接してくれる看護師さん、本当にありがとうございます。また、娘を救っていただいた先生、大変感謝しております。今後も激務で大変かと思いますが、1人でも多くの命を救って下さるよう願っております。
(5A) 看護師さんが優しい言葉で接してくれて感謝しています。この病院へ来て良かったと思います。
(5A) 丁寧に対応してくれるなど、先生、看護師さん、皆さんのおかげで気持ち良く過ごせました。ありがとうございました。
(7A) 入院生活を快適に過ごせるよう会話などに配慮してくれた看護師の方がいらっしゃいました。

※この他多数のお礼の手紙をいただきました。

MRIで20分じっとしているのが続くのはつらいです。「今から撮りますよ。じっとして下さい。」等の声を掛けて下さると助かります。
検査を始める際には「撮ります。」との声掛けを行っているところではありますが、患者さんには安心して検査を受けていただけるようさらに徹底して参ります。 (中央放射線科)
食事は美味しかったです。ありがとうございました。ただ、主食の量が多いので次の日のメニューを決める紙に、「ご飯 100g/150g/200gに○をつける」などとしたらどうでしょうか？残すともったいないと思います。
貴重なご意見をありがとうございました。食事に関しては、厚生労働省の食事摂取基準の目標量を参考にし、たんぱく質(P)脂質(F)糖質(C)のバランスを崩さないように摂取するために、常食 2,000kcal食では主食量 200g と設定させていただいております。ただ、主食量が多いと感じたり、もともと摂取しない量でしたら、主食を1/2量に個別対応することも可能ですので、スタッフにお申し付けください。 (栄養科)
挨拶しても素通りする人が多すぎる。又医薬品を売り込む人が患者の椅子に座っていたり、一緒に話している医師も通路をふさいでいて他の場所で話してもらいたい。
挨拶はもとより患者さんに対する配慮は医療従事者として基本的なことでありながら、一部職員のマナーを欠いた行動により不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者さんをはじめご来院される多くの方々に対しましては、不快な思いを与えないよう、日頃から職員の接遇に対する意識を高め、さらには研修等を行うなど、接遇の向上に努めてまいります。 また、医薬情報担当者には、「医師及び当院関係者との面談・待機は、患者待合、通路ではなく、所定の場所で行うよう徹底して下さい。」という通知文を作成し、周知徹底するよう指導致しました。貴重なご意見をありがとうございました。 (患者サービス向上委員会、薬剤科)

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7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。

お風呂場の入口のドアが狭いので、車椅子で出るとき大変でした。ドアを押すのではなく引くようにすると出やすいと思います。

ご意見ありがとうございます。病院の扉は通路に歩行者がいる場合に配慮し、内開きになっております。浴室内のナースコールを押していただければ、看護師がお手伝いいたしますのでご利用ください。

(病院総務課)

トイレ清掃をもう少し綺麗にできないかなと思いました。

従事者に細かい箇所の清掃を指導いたしました。また、従事者用のチェックシートに項目を増やし、さらにきめ細かい指導をして参ります。

(病院総務課)

排気口から出ている空気は菌を吸い込みそうで嫌です。息を止めて通ります。患者に吹きかけている現状は不愉快です。上に向けるとか、改善して下さい。

貴重なご意見をありがとうございます。今後の改修の参考とさせていただきます。

(病院総務課)

MR Iからのサイン工事の標記が分かりにくい。また、新しいコーナーは見づらいのでユニバーサルデザインにしてほしい。

ご意見ありがとうございます。患者さんにとって見やすい表示、案内ができるよう研究して参ります。

(病院総務課)

受付機を通り、各科にビニール袋を置き、患者さんは入れるだけでいい。保険証は提出が必要な方が会計の際に提出する。他病院がこの方法で混雑がないようなのでいかがですか？

保険証確認についてご意見ありがとうございました。保険証確認コーナーの設置、運用については平成24年度より開始し、それ以降保険者や公費への請求誤りの件数が減少し、ひいては患者さんへの正確な会計請求に繋がり、大変効果をあげております。今回いただいたご意見や、他院の状況等を参考とさせていただき、患者さんにとって更によりよい環境を整えるよう努めてまいります。

(医事課)

入院案内に記載されている面会時間は13:00~20:00となっております。しかし、家族だったらその前に来ても良いと後から知りました。「家族の方は相談して下さい。」など下に行き加えてくれると、わかりやすく良いと思います。

入院案内へのご意見ありがとうございます。入院の案内の冊子については、全般的に原則的な事柄を記してあります。面会時間は、13:00~20:00となっております。ご家族の方も例外ではありません。しかし、実際の患者さんの病状やご家族の方の仕事等の都合により、この限りではありませんが、他の患者さんのご迷惑になる場合がありますので、ご不明な点やご質問等ございましたら、お気軽に病院スタッフにお尋ねください。

(医事課)

受付機付近に立っている人は職員ですか？ボランティアですか？もし、職員なら積極的かつ前向きに患者さんのサポートが見れるといいな。皆さんシニアクラスのように、本当は元気でフットワークの良いの方が患者も安心かなと思います。

職員の業務に対するご意見ありがとうございました。ご指摘の職員は、中央受付、外来の巡視により、院内暴力・不審者・素行不良者・苦情等に対応するための院内警備員です。患者さんにご迷惑が掛からないよう、本来の業務に支障の無い範囲でサポート等にあたります。また、受付付近のボランティアさんは、年々減少し、随時募集している状況にあります。受付手続き等で介助や説明が必要な方のお手伝いをお願いしており、患者さんや職員共々大変感謝しております。今後も患者さんにより良いサービスが提供できるよう努めて参りますので何とぞご理解ください。

(医事課)

手術終了予定が午後5時頃と聞いていて、今午後7時になってしまっているのに、途中経過を家族に話していただきたかったです。

当院では、手術を受けられる際、必要に応じてご家族に途中経過をお伝えしており、特に手術時間が長引く場合は、必ずその状況をお伝えすることにしております。今回は、その連絡がされなかったため、ご家族にご心配をおかけし、誠に申し訳ありませんでした。今後は、手術の途中経過に関して説明が必要な場合は、必ず実施するよう徹底いたします。貴重なご意見をありがとうございます。

(手術室運営委員会)