

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆さんより2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。 (形成外科、3C) 先生、看護師の方々にとっても親切にしてくださいました。常に日替わりで責任をもって患者を担当してくださいました。	(消化器内科、7B) 不安いっぱい入院してきましたが、先生の毎日の優しい声掛けと看護師の方々の笑顔での対応に、かなり救われました。	看護師が交代する時に、氏名を名乗った挨拶がなかった。 患者様やご家族にわかりやすい挨拶を徹底してまいります。 (看護部)
(3C) ある看護師さんは、患者の気持ちを察してくれ、忙しくても常に優しい態度、穏やかな口調で接してくれるので、安心感、信頼感が持てました。	(呼吸器内科) 経験を踏まえて、患者の病状、治療行程を明確に示され、また、患者側からの切迫した症状を訴えた際も、想定内との見解を説明していただき、信頼感を覚えた。お陰様で快適な院内ライフを過ごさせていただいております。	看護師の私語が多かった。 私語等には十分注意するよう、スタッフ教育に努めてまいります。 (看護部)
(3C) 看護長さんは、いつも穏やかで、優しい笑顔と態度で接してくれて、本当にありがとうございました。他にも親切な看護師さんがたくさんいて感謝してもしきれません。	(小児科、救急外来) 今までのイメージを塗り替えるくらい親切で、丁寧な対応でした。子ども目線で接してくださり、安心して入院できました。ありがとうございました。	患者の傍で、治療に関する話を話しており、不信感がついた。 医療者間の情報共有を密にし、安心できる医療提供に努めてまいります。 (看護部)
(産婦人科、4A) 医師、看護師、助産師の方々、皆さん明るく優しく、分娩や入院生活を支えていただき、感謝しています。	(ICU) 病人の看護だけではなく、家族への声掛けもしていただき、面会も頑張られました。ありがとうございます。	患者が裸であったにもかかわらず、カーテンを開けたままにされ、不快だった。 プライバシーの保護を徹底してまいります。 (看護部)
(小児科、4B) 9回目の入院になりましたが、いつも、ドクター、ナース、スタッフの皆さまに、治療、看病、お世話をいただきありがとうございます。	(病院総務課) 警備員さんが、いつも大きな声で挨拶してくれ、元気をもらっています。1日中病院の中にいて疲れてしまうこともあります。疲れも飛んでしまいます。	ナースコールや電話に対応しないことがあり、不快だった。 やむを得ず他の業務に従事している時は、すぐに対応ができない場合もありますが、そのような場合におきましても、できるだけ速やかに対応するよう一層努力してまいります。 (看護部)
(小児科、4B) 看護師さんも主治医の先生もとても優しくて丁寧で、びっくりしました。色々とお世話になり、ありがとうございました。	※この他多数のお礼の手紙をいただきました。	患者が裸であったにもかかわらず、カーテンを開けたままにされ、不快だった。 プライバシーの保護を徹底してまいります。 (看護部)
(小児科、4B) 入院した時は心配で不安でしたが、先生や看護師さんが丁寧に説明してくださったり、赤ちゃんの様子をノートに書いてくださったので安心できました。	同室の患者さんに怒鳴ったり、見ていて感じの悪い看護師がいた。患者や患者の家族によって全然態度も違った。 看護師の配慮が足りず、申し訳ございませんでした。言葉遣いや態度に気を配り、すべての患者様、ご家族の方に、変わりのない対応を心掛けるよう指導いたしました。 (看護部(3C))	ナースステーション横の部屋だったが、付添いのベッドも置けない環境だった。 個室の数が限られており、ご希望に添えることができず申し訳ありませんでした。 (看護部)
(小児科、4B) 入院すると聞いたときは心配になり、大丈夫かなと思ったけれど、先生や看護師さんの丁寧な説明、治療により不安な気持ちが減りました。	リハビリなどで食事が遅くなることがあるが、ある看護師さんは、自分のお気に入り患者の食事は温めたりしている。平等に扱わないことに怒りを覚えた。 リハビリや検査などでお食事が冷めてしまった場合、温め直しをしています。今回、誤解を招く対応をしてしまい、申し訳ございませんでした。今後、患者様に温かいお食事が提供できるよう、細やかな配慮をしていきたいと思っております。 (看護部(7B))	入院時に預けた薬が勝手に処分された。薬は返ってきたが、対応が不快だった。 ルールに沿った対応ができず、申し訳ありませんでした。院内で定めた処分に関する手順を徹底してまいります。 (薬剤科)
(4B) 皆さん親切で丁寧でとても良かったです。	看護師だと思いが、こちらが挨拶しても無視。とても不愉快だ。 不愉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。病棟内での挨拶の徹底に努めていきたいと思っております。 (看護部(7B))	担当の先生から話を聞きたかったが、代わりに副院長の対応となり、また、話を聞くまでに時間もかかった。 速やかな対応を心がけておりますが、事情をよく調査したうえで、責任ある立場の上司から説明させていただいたものですのでご理解をお願いします。 (総務課)
(4B) 入院した時に毎回思うことですが、スタッフの皆さまは、丁寧で優しく、身だしなみも整っていて素敵です。三交代で大変ですが、お体に気を付けて頑張ってください。		
(5A) 丁寧、親切、心がこもった看護をしていただいた、優しい笑顔の看護師さん、本当にありがとうございました。		
(6B) 患者に優しく看護してくれている姿、若い看護師さんですが有能だと思いました。いつもありがとうございます。		

2ページ目に続きます。

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆さんより2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>副院長から土・日はスタッフが少なく、担当医がいなかったのは残念だったと言われたが、職員に落ち度がなくても不快なことが多かった。</p>
<p>はからずも不快な思いをさせてしまったことは申し訳ありませんでした。しかし、副院長が説明しましたとおり、スタッフはできる限りの治療を懸命に行ったと考えております。</p> <p>(総務課)</p>
<p>院内のトイレに芳香剤、消臭剤を使わないでほしい。弱った体には非常に辛い。</p>
<p>ご意見ありがとうございます。一部のトイレでは撤去しました。院内全てについては、今後の検討課題にしたいと思います。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>傘を玄関の傘立てに、ビニール袋をかけて置いたのですが、帰るときになくなっていました。ロックのある傘立てを置いてほしいです。</p>
<p>ご意見ありがとうございます。今後の検討課題にしたいと思います。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>手術室からICUに向かう通路の電気が全て消えているので、少しでもいいので点灯してほしい。</p>
<p>ご不便をお掛けいたしました。夜間一部の照明を灯すようにしました。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>第三駐車場から玄関に行く通路が狭い。</p>
<p>歩道の幅は限られているため、植栽の剪定時に歩道にはみ出さないよう刈込み、通路を有効に使えるようにします。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>売店に清潔感のない女性がいる。感じの良い店員さんもいますが、この方は特別暗いし笑顔が無い。</p>
<p>皆様に気持ち良くご利用していただけますよう、売店スタッフ一同、笑顔を大切に頑張っていきたいと思っております。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>職員の名札の文字が小さく、名前の確認ができません。誰もがわかる大きさの字で表示していただきたいと思っております。</p>
<p>ご意見ありがとうございます。次回名札を発行する際、わかりやすい大きさに変更していきたいと思っております。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>書類を依頼してから、連絡ミスが多く、1ヶ月近く待たされた。各部門の連絡がうまく行っていないのではないかと。</p>
<p>書類の受け渡しに時間がかかり、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。院内での連携を密にし、内容確認や書類のお預かり期間の管理等、患者さん</p>

<p>に正確な書類をお渡しできるよう努めてまいります。</p> <p>(医事課)</p>
<p>医師に診断書を書いてほしくて伺ったところ、無愛想な顔で事務的な態度だった。</p>
<p>ひとりの心無い対応により、患者さんに不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。受付窓口は「病院の顔」という認識のもと、患者さんを暖かい雰囲気でお迎えできるよう心掛け、事務処理のみならず、常に接遇面にも注意を払うようにいたします。</p> <p>(医事課)</p>
<p>受付や支払いの人とにかく愛想がない。もっと愛想が良く、親切な人を採用してほしい。</p>
<p>受付窓口の対応で、患者さんに不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今回のご指摘を受け、受付スタッフ一同で再度接遇について確認し合いました。説明の際には、ご理解していただけてから、こちらからお伺いするようにし、患者さんの視点に立った接遇を心掛け、思いやりと笑顔で対応できるよう努めてまいります。</p> <p>(医事課)</p>
<p>ほぼ毎日のように見舞っています。駐車料について補助等はできないのでしょうか。</p>
<p>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と判断された入院患者さまの付き添い者には、1日108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ください。</p> <p>(医事課)</p>
<p>書類作成をお願いした際、病院のミスにもかかわらず、対応が雑で不快だった。</p>
<p>対応に配慮が足りず、申し訳ありませんでした。患者さんからの言葉に耳を傾け、常に丁寧な対応を心がけてまいります。</p> <p>(医事課)</p>