

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆さんより4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。

(4A)

術後一番辛かったのは、同じ姿勢で寝返りができないことでした。看護師さんは頻繁に来て姿勢を何度も快く変えてくれ、快眠できました。本当にありがとうございます。

(4A)

看護師さんは手術後や夜間に何度も見廻りに来てくれました。自分では寝返りができず、姿勢を変えることを何度お願いしても嫌な顔一つせず、労わる言葉をかけていただき、とても嬉しかったです。4Aの看護師さん、いつも笑顔でとても安心できました。本当にありがとうございました。

(4B)

皆さん本当に親切にして下さり、安心して入院生活が出来ました。ありがとうございます。

(4B)

先生がわかりやすく説明してくれ、看護師さんはいつも優しくかったです。トイレの片付けも何回もしてもらい、とても嬉しかったです。大変な仕事ですが、これからも頑張ってください。

(4B)

看護師のみなさん、入院してから今日まで、毎日明るく笑顔で話してくれてありがとう。最初は不安だったけど楽しくすごせたよ。学校に行けなかったけど、勉強を教えてもらえてよかったよ。ありがとう。

(4B)

初めての出産で不安なことばかりでしたが、しっかりとわかりやすく説明していただき、看護師の皆さんもとても優しくだったので、気持ちも軽くなり、安心してあずけることができました。不安だった主人にも「おめでとうございます。」と声を掛けて下さる方がいて、とても嬉しかったです。

(4B)

小さな事でも、親切にすぐに対応していただいて、とてもありがとうございました。ありがとうございます。

(4B)

赤ちゃんが生まれてすぐの入院でしたが、先生方や皆さんに優しく接して頂き、安心しました。足型スタンプ、交換日記もとても大切な思い出になります。ありがとうございました。

(5A)

10年ぶりの入院、手術、予想してなかった事態で不安でしたがスタッフさんの笑顔、声掛けにだけ助けられたかわかりません。ありがとうございました。

(5A)

お世話になりありがとうございました。安心して入院生活が送れました。とても大変なお仕事ですね。お身体に気を付けてください。

(内科、5B、6A)

この先生ならおまかせしても大丈夫と思える人柄がありました。看護師さんも皆さん明るく声掛けしてくださり、ありがとうございました。

(内科、6A)

先生ははっきりお話ししてくれ高齢者でもわかりやすかったです。優しい先生と看護師さんたちが、いつも笑顔で嫌な顔一つせず働いてくれ、患者としても嬉しい限りです。本当にありがとうございました。

(内科、6B)

先生は不安だった私をいつも温かく見守っていただき、大変お世話になりました。職員皆様のケアのおかげで退院することができました。このご恩は決して忘れません。本当にありがとうございました。

(7階内科病棟)

不安な気持ちで入院しましたが、看護師さんの説明を聞き、安心しました。以前入院したときよりも、対応が良くなっていると思います。今後も頑張ってください。

(7B)

付き添いで夜泊まった際、看護師の方が、「ありがとうございます。こちら助かります。」という言葉をかけてくださり、とても救われるような気持ちになりました。ありがとうございました。

(7B)

先生は医療に取り組む情熱が高く、夜遅くまで長時間治療していただいたおかげで、早期に快復ができました。心より感謝申し上げます。看護師さんも親切で感じが良く、大変お世話になりました。

(看護部)

救急の受付が分からず、困っていましたが、その看護師の方は優しく丁寧に受付まで案内してくれました。忙しいのに嫌な顔一つせず親切に対応してくれ、とても温かい気持ちになりました。ありがとうございました。

(脳神経外科、ICU、泌尿器科、看護部)

おむつ交換など、親も及ばぬお世話をしていただき心より感謝しています。また一日がかりで手術し、一晩眠らず看護して頂いたことは忘れることはできません。行き届いた設備と職員皆様に感謝とお礼の言葉を述べさせていただきたいです。

(産婦人科)

赤ちゃんの体重が2,000gしかなかったですが、お医者さんや看護師さんの方に診ていただき、少しずつ大きくなっていくことがわかり安心しました。毎日の様子をノートに記入していただいて嬉しかったです。大変お世話になりました。

※この他多数のお礼の手紙をいただきました。

今回入院した際、男性の先生のサンダル音が気になりました。看護師さんが履いているような靴が基本で、一度患者の気持ちになってもらいたいと考えます。

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。医師の履物については、かかとのある靴を履くよう決まっているため、徹底するよう努めてまいります。

(診療部)

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆さんより4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。

高齢者も多い中、予約診療にも関わらず半日以上待たせるのはどうなのですか？また受付に看護師の方が常に不在なのはありえないことだと思います。気分が不快の際どなたに声をかければいいのか？もう少し患者目線で考えて下さい。お医者さんも看護師さんも上から見下ろす話し方でなく、目線をあわせてください。

ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。受付はできる限り不在にならないように配慮し、不在の際はカウンターの呼び出しベルを押していただくことで対応させていただきます。待ち時間の長い患者さんには声を掛けるように努めていきます。貴重なご意見をありがとうございます。

(外科)

食事のメニューで、たまたま娘が嫌いな食材のものが続いていることが困りました。朝も夜も子供がいつもの半分程しか食べられなかったです。せめて朝に出たら昼出さないなど1回でも間隔をあけていただけると嬉しかったです。

入院中の食事は治療のため栄養面で考慮し、4週間毎日違う献立を提供していますが、食材については季節や仕入れ等の都合上、一部重複して提供してしまうことがあります。今後は重複しないよう気を付けてまいります。

(栄養科)

中央病院だよりを楽しみに拝読させていただいております。病院便りのコーナー写真をもう少し大きくして頂けると幸いです。

病院だよりをご覧いただきありがとうございます。市民の皆様にはわかりやすい広報誌となるよう写真の大きさにも配慮してまいります。

(病院経営課)

薬を飲む際水道の水を使うが、紙コップがないため手ですくって飲まなければならない。その結果水が垂れ流しになり、貼ってある節水の表示と矛盾する。紙コップを置いてもらいたい。

病棟では必要に応じてコップの貸し出しも可能ですので、お声掛けください。

(病院総務課)

手を拭いた紙を捨てる際ゴミ箱に蓋があるため、蓋を開けなければならない。蓋を開ける際、手で開けなければならないため、もう一度手を洗う必要が生じ節水の表示と矛盾する。足で開けるタイプのゴミ箱に代えてもらいたい。

ご意見ありがとうございます。どのようなゴミ箱が使いやすいか検討してまいります。また手指消毒剤を設置してありますので、よろしければご利用ください。

(病院総務課)

トイレの数を増やしてもらいたい。また自分が入る際もトイレの幅が狭いため、お腹の大きい妊婦さんではトイレを使用するのに困ってしまうはず。トイレをもっと大きくしてもらいたい。

トイレのスペースには限りがあるため、今後の検討課題とさせていただきます。

(病院総務課)

和式のトイレを洋式に代えてください。

今後計画的に改修を行ってまいりますので、いましばらくお待ちください。

(病院総務課)

トイレに水音が流れる機械を設置して下さい。節水になると思います。

シャワートイレの機能として既に設置されているトイレもございます。今後の改修に併せて設置してまいります。

(病院総務課)

テレビカードの終了が早すぎる気がします。

テレビカードにつきましては現在の業者と契約の際、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)

入院時、看護師の引くワゴンの音が気になりました。工夫次第で改善可能、もしくはメーカーに相談しての改善が可能と考えます。

院内には様々なメーカータイプのワゴンを使用しています。古いものは修繕を行い今後購入するものは静音タイプとしていきます。

(病院総務課)

死亡会計で入院受付に行き、対応してくれた女性の方が手際が悪く、愛想がなく、気分を悪くしました。その後10番会計に行った際その方もむすっとしていて、最後に「お大事に。」という言葉が返ってきました。とても嫌な気分でした。一応の挨拶だとは思いますが、その時の状況で考えてもらいたいと思います。遺族としてはやるせないです。

入院受付の対応や手際が悪く、ご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。ご家族を亡くされ、辛いお気持ちのところ、せめて受付では気持ちの良い対応をするべきであったと痛感いたしました。今後はできる限りお待たせしないようスムーズな事務処理を心掛け、患者さんやご家族の立場に立った対応をしていくよう努めてまいります。

(医事課)

受付ボランティアの方が手続きの作業中、診察券や保険証を患者の手から奪うように取り、一所懸命にしげしげと眺めていましたが何を考えていたのでしょうか？後ろに誰も順番待ちしておらず、また40分も早く到着して充分時間があり検査室もわかっているのに、私から取った紙を自分の手に握って離さず、「えっと、えっと」と迷っている様子に不快でした。こんなボランティアは失格です。

再診受付の際にボランティアさんの対応により、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。当院では受付手続き等で介助や説明が必要な方には、ボランティアさんにお手伝いをお願いしております。今後は「お手伝いしましょうか」「お困りなことはありませんか」など、ひと声お掛けしてから患者さんに対応するようにいたします。

(医事課)