

“皆様の声”のお知らせ (平成30年7月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	看護部 (入院)	<p>7月30日の夜の件について意見申し上げます。(中略) 21時に就寝時間を告げる音楽が流れたので消灯するものと思っていたが、21時40分頃になっても消灯せず、寝つきが悪い私にとって、明るすぎなのでナースステーションへ消灯を申し入れた。なぜ消灯しないのかを問いましたが返答なし。(中略) 22時にやっと消灯しました。 消灯後、担当の看護師さんが来て、検温・血圧測定・脈拍の検査をしました。本来は就寝前に行うものです。(中略) 「入院患者のケア第一」の考えが抜けています。今後、同じようなことについては、フロア内に十分な説明をして理解を得た上で行うなど、「社会常識」に沿った対応を強く求めます。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。 入院されている患者さんが、安全で安心した入院生活を送れるよう療養の環境を整えることは、とても大切な看護です。今回、消灯時間に配慮できなかったことは、看護師が患者さんの療養環境を整えることができていなかったと捉えております。 病棟全体で振り返りを行い、共有させて頂きました。今後はこのようなことのないよう、患者さんの立場に立った対応に努めてまいります。貴重なご意見を頂きましてありがとうございました。</p>	A5 階病棟 師長 花岡
2	看護部 (入院)	<p>夕食の最中の会話について。 6/3に緊急入院いたしました。7日の退院まで丁寧な対応をして頂き感謝しております。 1点だけ気がかりなことがありました。6/6夕食の最中に私の部屋の患者さんの所へ担当者が見えて、「〇〇さんお元気ですか？少し便が出ていないと聞いています。薬が出ますので服用してください。」と大きめの声で処方案内がありました。もう少しTPOを考慮してほしいと思いました。 余計な事ですが、今回の入院で若い看護師さんたちが一生懸命、昼夜を問わず患者をサポートする姿を目にして感動しました。これから益々拍車がかかることと思います。充実を期待しています。</p>	<p>今回は、配慮に欠けた言動により不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 今後は、頂きましたお手紙にもあるように、職員みんながTPOや患者さんのプライバシーに十分配慮した言動ができるよう注意喚起していきたいと思っております。 また、看護師へ頂いたお褒めの言葉、ありがとうございます。これからの日々の励みにさせて頂きたいと思っております。</p>	総務次長 松本
3	職員の対応・言動	<p>看護師の態度が悪すぎる。家族がいなくなってから態度を変えるのは本当にやめてほしい。</p>	<p>この度は、看護師の態度からご家族の皆様にご不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。看護師の態度・姿勢が患者さん、ご家族の不安につながります。今後は、看護師の態度・姿勢を改め、患者さん、ご家族が安心した入院生活を送れるよう、看護師の教育を行い、より良い看護につなげていきたいと思っております。</p>	B3 階病棟 師長 縮

“皆様の声”のお知らせ (平成30年7月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
4	職員の対応・言動	看護師さんの対応が悪い。顔がにらんで怖かった。面会に来たのに、腹が立ち、帰らせてもらいました。この病院に預けるのをやめたいと思いますね。	この度は、ご面会の際に看護師の対応で大変不愉快な思いをさせてしまいまして、申し訳ございませんでした。患者さん、ご家族の対応につきましては、誠意ある対応を心がけておりますが、今回頂きました貴重なご意見を病棟全体で共有し、看護師一人ひとりが心のこもった対応ができるよう努めてまいります。	B3階病棟 師長 縮
5	リハビリテーションセンター	今回、急患でお世話になりました。約1ヶ月の入院生活になりました。リハビリセンターの窓口の対応の仕方に疑問を感じました。 初めと終わりに挨拶をしても何の返答もございません。受付とはいえどもリハビリセンターの顔ですので、「おはようございます」「ご苦労様」の挨拶ぐらいは必要に思います。 余りにもお心、お気持ちがありませんね。女性2人でお話している時もたびたび見受けられました。是非改善して欲しいと思います。	このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 ご指摘頂いた通り、リハビリセンターの受付として、気配り・心配りに欠ける対応であったと真摯に受け止め、反省しております。 受付業務にあたる職員だけでなく、リハビリセンターの全職員に対し、挨拶・心遣いについて再度、注意・教育を行い、接遇の向上を図ってまいります。 貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。	リハビリテーションセンター科長 大澤
6	薬剤センター	いつも思うのは、薬をもらう時「いつものですね。」ではなく、もらう人間にちゃんと説明してほしい。毎日来るなら「いつものね。」でいいけど、2ヶ月に1回とかなので、ちゃんと薬の名前を言ってほしい。説明料400円かかっているんでしょう。	ご説明が不十分で申し訳ありません。短い時間の制約もありますが説明を尽くすよう努力いたします。 また、薬局窓口はいわゆる「お薬手帳」を介して患者さんとの対話の窓口となっております。患者さん一人ひとりと薬剤師が、それぞれの処方即した相談を受ける形がより健全な形であるといえるようです。そのような形となるよう薬剤師一同努力したいと考えております。今後ともご指導お願いいたします。	薬剤センター長 中野
7	外来	以前の事ですが、糖尿外来で、予約を都合のため取り消したら、わざわざ病院まで来て再予約しました。遠いので電話で出来たらと思います。現在制度が改善されていれば良いです。とくに暑い時や冬などは困りました。	説明不足により大変ご迷惑をおかけしました。 糖尿外来の診療予約については、窓口・電話のどちらでも対応しております。また、予約の取り消し等につきましても同様の扱いとなっております。 しかし、検査の種類によっては改めて説明が必要なものもあり、その場合、来院して頂いて、説明後に予約の変更となります。事故防止のためにそのような運用としております。ご了承ください。	医事課長 吉川

“皆様の声”のお知らせ（平成30年7月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
8	外来	<p>予約表（会計と一緒にのもの）には予約10時～、検査予約表には15時20分と、予約時間のずれが5時間あった。父が10時に行くと、窓口で15時と言う。病院内で5時間待つはめになった。予約システムのバグを改善してほしい。</p> <p>会計予約票に同日付けで時間が99:99ともなっていた。混乱するバグであると思う。</p>	<p>長時間お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。検査の予約には人数制限があるため、実際に検査を実施する時間と予約時間との差異が発生することがあります。予約券を発行する際の説明不足でこのようなことになってしまいました。今後、わかりやすい説明を心がけるよう努めてまいります。</p>	医事課長 吉川
9	設備・環境	<p>提案です。水飲み専用の紙コップの管理が良くないと思います。専用ホルダーからコップが2個以上取れてしまった場合、余剰分を洗面台に置くというのは再利用ですか？もったいない気持ちは重要ですが、誰が触っているのかわからないものを再利用するのは危険です。（中略）</p> <p>理想は（中略）ボタン式のコップホルダーだと思います。手を洗っているのかわからない人が一度触ったものは再利用すべきでないです。</p>	<p>大変失礼いたしました。早速、ボタン式のカップホルダーへの変更を検討いたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>	医事課長 吉川

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するものにつきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承下さい。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。