

患者さんからのご意見に対する回答(令和5年5月報告分)

<p>投書内容</p> <p>外来総合案内に用事があったが、人がいなかった。すぐ近くで職員4人が立ってずっと喋っていた。案内の人じゃなくても案内の所に人が立っていたら、気付いて来ないのか？そもそも案内はもうやっていないのかと思っていたが、しばらくしたら人がいた。人がいない時は「不在中。〇番窓口へ」などの札を出しておいて欲しい。</p>	<p>回 答</p> <p>この度は、総合案内にお立寄りいただいた際、係員が不在だったことでご不便をお掛けいたしました事、誠に申し訳ございませんでした。また、4人の職員が近くにも関わらず、患者さんに気付くことができず心配りに欠けていた事、重ねてお詫び申し上げます。総合案内は患者さんからの問い合わせ対応、また再来機や支払機のご利用時のサポートなど、移動しながらの対応となる事が多くございます。今後は係員が席を離れる際には、要件別の問合せ窓口を記した立札を掲示いたします。また、総合案内だけではなく、スタッフ一人ひとりが患者さんの様子に気を配れるよう共有いたします。今後ともお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますと幸いです。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>投書内容</p> <p>受付後、診察時間まで時間があるので駐車場の車の中にいたところ、呼出機が何度も鳴り、建物内に戻るようメッセージが表示されました。戻らないといけないのでしょうか。</p>	<p>回 答</p> <p>ご意見ありがとうございます。駐車場では電波が届かないため、電波が途切れることとお知らせするアラート音が鳴ります。電波が切断されてしまいますと呼出が出来ない状況となってしまいます。ご不便をお掛けいたしますが、呼出機持参での駐車場の長時間の滞在はお控えいただきますようお願いいたします。呼出機の電波が届く範囲は病院の建物内と中央薬局内となります。院内へお戻りいただくようメッセージが表示された場合には、建物内へお戻りいただきますよう、重ねてお願い申し上げます。</p>
<p>投書内容</p> <p>病室でベテラン看護師さんが複数の新人看護師さんに対し、「こういう人って…」と、まだ病室を出る前にそこそこ大きな声で言っていました。患者側はセンシティブになっているので、言葉の使う場所とタイミングって結構大切かと思えます。</p>	<p>回 答</p> <p>この度は看護師の言葉遣いで大変ご不快な思いをさせてしまったこと、深くお詫びいたします。新入職員への現場での指導が始まり、ベテランスタッフでも気配りが難しい場面があることがわかりました。「こういう人って…」と聞くと、決して良い印象を持っているとは言い難く、相手への配慮を欠いている表現です。患者さんに聞こえない場であっても、相手への配慮や尊厳を大切にされた表現・言葉使いをするべきとスタッフ一同学びました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>投書内容</p> <p>手術が終わり、病室に戻っても動けない私にすぐ看護師さんがスマホを取ってくれ、おかげで家族や友人にすぐ報告できて助かりました。雑談も楽しかったです。リハビリ担当の方には4日間に渡り指導していただき、おかげで腕が90度まで上がりました。腕を上げるのは痛かったですが、腕のマッサージは楽しかったです。こちらは皆さん優しく、おかげで落ち着いて過ごす事ができました。感謝です。ありがとうございました。</p>	<p>投書内容</p> <p>救急車で運ばれICUへ。不安な中、医師の先生方、看護師の皆様、全てのスタッフの方々にとても親身に優しく対応していただき、安心して母をおまかせする事ができました。皆様、病院スタッフとしてではなく、人と人の対応をして下さいました。最期は本当に温かい気持ちで家に戻れる事ができました。皆様へは感謝しかありません。お世話になりました。心よりお礼を申し上げます。ありがとうございました。</p>

ピンク地の投書はお褒めのご意見となっております。