

開封しました ほほえみポスト



2008年8月下旬～10月中旬

小豆沢病院利用委員会

今回は、2008年8月下旬～10月中旬までのほほえみポストへの投書の回答です。ご協力いただきありがとうございました。この内容は外来のディスプレイで放映しているほか、小豆沢病院のホームページにも掲載しています。ホームページでは過去1年分をご覧いただくことができます。

www.kenbun.or.jp

改善に関わる投書

● 2階病棟にご入院された患者様のご家族から(要旨)

知人のお見舞いに行った時のことです。看護師や医師と数人と行き会中、あいさつする方はほとんどいませんでした。まずは、上に立つ者がしなければいけないのではないのでしょうか。

ある看護師が、検温などで入室した際や廊下等でも、とても大きな声で話しています。

看護師が置く台車は、廊下にななめに置いたり、病室の入り口に置いてあったりすることがあり、見舞いの際にも困ることがあります。

交換したオムツを病室のゴミ箱にそのまま入れてしまう看護師がいました。その後、清掃の担当者の方が袋に入れて片付けていました。その方には感謝しています。

(回答)あいさつをはじめ、接遇の改善に努力します。台車を置く位置については安全性の点からも改善します。

オムツ交換後はすぐビニール袋に入れる手順としていますが、不徹底によりご迷惑をおかけしました。申し訳ございません。手順を再確認し改善してまいります。

● 3階病棟にご入院された患者様のご家族から(要旨)

いつもありがとうございます。体調の変化で患者が下痢になってしまいましたが、オムツ交換の時に、担当の看護師が発した「きたない！」の言葉に、本人は精神的に傷ついたようです。なにげない一言は当人にとってショックになる時もあると頭のすみに置いておいてほしいと思います。患者さんはそうでなくとも、精神的に弱くなっているのですから…。よろしくをお願いします。

(回答)申し訳ございませんでした。患者様の気持ちに寄り添う看護ができるよう努力してまいります。

● 外来を受診された患者様から(要旨)

処置のみで2時間も待たされました。本当に待たされて頭にきます。まごころをこめた対応ができないのでしょうか。別の病院では予約していたら、もっと敏速ですよ。事務的に対応行っている感じです。反省して下さい。

(回答)申し訳ございませんでした。予約時間を守ることにについては引き続き努力してまいります。

● 2階病棟にご入院された患者様から(要旨)

病棟の洗濯機と乾燥機を縦に並べていることで、乾燥機が高い位置にあるために中が見えないため取り残しがあります。また、イスの上に乗って乾燥機の中の洗濯物を取る方も見かけました。頭をぶつけてしまうことや転倒することも有り、大変危険です。洗濯機と乾燥機を横に並べて置く

ことはできないでしょうか。

(回答)ご提案ありがとうございます。病院内を確認したところ、5階病棟は横置きにしていますが、2階と3階はスペースの関係で縦置きにしています。スペースが限られているため、洗濯と乾燥が一緒にできる一体型のものを導入できるかどうかを含めて検討してまいります。

ご評価をいただいた投書

● 2階病棟に入院された患者様のご家族から(要旨)

あいさつをする職員が少ないように思いますが、砂田先生は良くあいさつしています。また、H看護師は笑顔で挨拶し、知人も患者に対して親切な看護師さんですよと言っていました。

● 外来受診をされた患者様のご家族から

40年もお世話になっております。本当にありがとうございます。

(患者さんが)急なことで別の病院に入院した際は、色々心配していましたが、また小豆沢病院にいられて安心しています。どうか、先生をはじめスタッフの皆様(今後とも)よろしくをお願いします。

今回も看護師のTさんより、(患者さんのことについて)説明を伺うことができ、一息ついていきます。(患者さんの)わがまが出るとは思いますが、痛みだけはなるべくとってやりたいです。

● 外来受診をされた患者様から

主治医の先生、看護師・スタッフの皆様方がとても優しく親切に接してくださいました。大変なお仕事ですね。感謝、感謝です。初めての入院でしたが、心も体も休まりました。お世話になりました。本当にありがとうございました。

● 2階病棟にご入院された患者様から

医師、看護師の方々、分からない事を質問した際に、本当にわかりやすくよく説明していただき、とても親切で、心強く思います。また、忙しいときでもしっかりと対応もしてくれ、とても助かります。

● 2階病棟にご入院された患者様から

浅見先生をはじめ、スタッフの皆様。この度、温かい思いやりと笑顔と、そして優しいお気持ちで接していただきましたことを深く感謝いたします。昨年10月にも今回と同じ病状で入院させていただき帰宅いたしました。入院だけは、できればあまりしたくありませんが、何かのおりお世話になるかと思っています。そのときはよろしく願いいたします。またこの度、健康友の会の豊嶋様には大変お世話になりました。真にありがとうございました。これからますます小豆沢病院が皆様の頼りにできる病院でありますことを願っています。