

# 開封しました ほほえみポスト

2011年8月下旬～10月中旬

小豆沢病院利用委員会

2011年8月下旬～10月中旬で、13人の方から投書をいただきました。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約1年分をご覧いただくことができます。[www.kenbun.or.jp](http://www.kenbun.or.jp)

## 改善に関わる投書

- 受付の職員の対応で感じが悪く嫌な思いをしました。注意して下さい。  
(回答) 接遇の改善に努力致します。
- 板橋区の健診を受けた方から(要旨)
  - ・私と話をしている時に、他の担当者に声を掛け話し始めた。
  - ・心電図の検査際に声かけが無く下着を上げた(以前は声をかけてくれて、更にタオルをかけてくれた)
  - ・自分ひとりしかいなかったのに何かと待たせられたが、そのことについて説明が無かった。(回答) 不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。接遇の改善に努力致します。
- 入院している患者様から  
同室の患者から迷惑な行為を受ける場合があります。  
(回答) お気づきの点がございましたら、看護師等にお知らせ下さい。患者様にご協力をお願いしてまいります。
- 以前、入院したときには静かな音楽が流れていてとても良いと思ったのですが、今回は何も流れていませんでした。何かと心が痛むことが多いこの頃ですので復活して欲しいと思います。  
(回答) 現在は外来で音楽を流しています。病棟でも音楽を流すかどうかについては検討してまいります。
- 朝、8時前に病院正面玄関で病院が開くのを待っていますが、患者さんによっては、足が悪いからと救急入り口の方から入って待合の椅子に座っています。事情はあっても規則なので正面玄関で待つべきではないでしょうか。  
(回答) 患者様にご協力をお願いしていきます。
- 4～5日検査で入院しましたが、入院中病室でテレビ・ラジオを視聴する際にはイヤホンの使用を徹底させないと困ります。ラジオを鳴らしたままでは隣の方々の迷惑であり非常識であることが分からないのでしょうか。  
(回答) お気づきのことがありましたら看護師にお伝えください。当該の患者様にご協力をお願いします。
- 健診を受診しましたが、担当医師の聴診器のあて方が早すぎて本当に聴診してもらえているか不安になりました。また自分は不整脈があるが、担当医師に相談できる雰囲気はなく相談できませんでした。

(回答) ご指摘をいただいたことを受け止めて、改善に努力致します。

- 朝早く受付で並んでいて、前の二人の受付が済んだ後に前に進み出たら「列に並んで待って下さい」ときつい言葉で言われました。上に立つ者の指導が足りない。  
(回答) 言葉遣いを改善してまいります。
- 血糖検査でわからないことがあるので、もっと詳しくわかりやすい一覧表をつくってもらえないでしょうか。例えば病気別とか。  
(回答) ご要望ありがとうございます。検討させていただきます。

## ご評価をいただいた投書

- 私は毎年一度、一泊の検査入院をしています。今年は、看護師さんの気配りと敏速な対応に、心があたたまりました。
- (要旨) 2009年の8月～11月まで入院し、今回は2度目の入院でした。自分の不注意での(入院で)恥ずかしいと思いましたが、職員の皆様、ほとんど変わらないメンバーでやさしく迎え入れて下さいました。認知症の方が多いのに驚きましたが、職員の皆さんのやさしさ、根気よさにただ感服です。また、入院中に卒寿のお祝いまでしていただきお心遣いに感謝しています。  
特に5階の3人の男性の介護士の方はいつもやさしく、楽しくて幸せにして下さいました。たいへんな仕事をこなしいつも笑顔でいられてなかなかできることではないと思います。ありがとうございました。
- 先日、深夜救急で対応してくれた新宅(しんたく)先生、看護師のSさん、なかなか病名がはっきりしなかった私に丁寧に対応して頂きありがとうございました。また、新宅先生は、担当の時間を過ぎた後も声をかけてくれてその優しさを大変嬉しく思いました。また、対応を引き継いでくれた中村先生も病状を優しくわかりやすく説明してくれて治療方法もこちらのわがままを聞き入れて柔軟に対応していただいた事、誠に感謝しております。患者個人の意見・希望を優先してくれる医師がいる病院があることに、これからも安心して自分の健康を預けることができます。この度は誠にありがとうございました。

