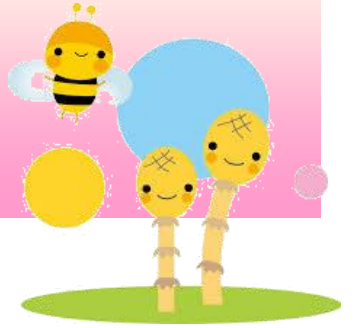


開封しました ほほえみポスト

2016年1月～3月 小豆沢病院利用委員会



2016年1月から3月までの3ヶ月間で、12通のご投書をいただきました。ありがとうございました(同じ趣旨のものはまとめさせていただいています)。

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

改善に関わる投書

●外来を受診をされている患者様から

月曜日午後から夜間の受付ですが、受付待ちの座席番号を見ている方はいないと思います。会計待ちの方が受付待ちの番号が付いた席に座るなど、決められたとおりになっていません。

受付の順番待ちについて案内をしている立て看板のところに、具体的な例が書かれた紙を貼ってもらえれば、順番に並ぶことができると思います。検討をお願いします。

(回答)

ご迷惑をおかけして申し訳ございません。ご提案の方法も含めて、分かりやすいご案内方法を検討いたします。

●入院された患者様のご家族から

入院している母親への食事介助の後、同じ病棟に入院されている患者さんから「エレベーター前から、入院している部屋まで車イスを押して欲しい。」と頼まれたので、そのとおりにしたところ、看護師さんに「自力のできるのに、余計な事はしないように」と、語気強く言われたため、とても気分を害しました。

「自力のできる患者さんは手伝わなくても大丈夫ですよ。それもリハビリですので、次回からはお願いします。」といったように接して欲しいと思います

(回答)

気分を害する対応となってしまう、申し訳ございませんでした。他人に対する親切心を尊重し、相手の気持ちをないがしろにしない対応ができるよう、接遇マナーの学習などで改善につとめてまいります。

●外来を受診された患者様から

病院の診察で、先生やスタッフのテキパキとされている点では、大変対応が良いです。その一方で、先生が一方的にお話しをされ、私から一言も言葉を差し込むことができず、病状に関するこちらの要望などを、十分に聞き取っていただけませんでした。

(回答)

不安な状態のなかでご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。忙しいなかでも、患者様の訴えに耳を傾けられるよう、改善に努めてまいります。

ご評価をいただいた投書

●大腸内視鏡検査で入院された患者様から

今年も大腸内視鏡検査をしていただきましたが、1泊入院でしたが病室担当の看護師さん達の心配りに感動いたしました。ありがとうございました。また、今回検査をして下さいました、大久保先生には、毎月の診察時に私のくだらない事にも耳を傾けて下さってにこやかに対応してくださり感謝申し上げます。今までかかった何か所の病院の中で小豆沢病院は最高です。

●大腸内視鏡検査で入院された患者様から

大腸内視鏡検査入院時に堤看護師さんに大変お世話いただきありがとうございました。感謝しております。また、看護師さんのチームワークの素晴らしさにびっくりしています。今後ともよろしくお願いします。

●胃の内視鏡検査をされた患者様から

毎年、胃カメラの検査をお願いしています。何度やっても不安と緊張で血圧は上昇し、肩に力が入っています。そんな私にベッドに横になったら肩にそっと手を置いて、耳元でカメラが通っている所を静かに教えて下さり、「上手ですよ、力を抜いて下さい、そうです、そうです」などと、不安で一杯であった私に安心して検査を受けさせて下さった、大石看護師さん。本当にありがとうございました。

患者の心に寄り添うとは、こういうことを言うのでしょうか。小豆沢病院の看護師さんたちは、優しい方が多いと聞いています。

●時間外に救急外来へ来られた患者様から

いつもお世話になっております。時間外にもかかわらず診て下さったドクター、対応して下さったスタッフの皆様には感謝いたします。また、無理を言ってしまったことをお詫びします。

この地に引っ越して間もなく1年を迎えます。はじめてのクリスマス、年越しを経験できることを嬉しく思います。2015年もあと少しですが、良いお年をお迎えください。メッセージが皆様へのクリスマスプレゼントになりますように…。

