

開封しました ほほえみポスト

2018年1月～3月 小豆沢病院利用委員会



2018年1月から3月までの3ヶ月間で、9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

●外来を受診された患者様から

診察待ちのさい、看護師の声が大きく、患者さんとのやりとりが、待合場所にいる人たちに筒抜けになっていました。

病状など、個人的で慎重を要する内容の会話をするわけですから、もう少し声のトーンを落とした方が良いと思います。

●外来を受診された患者様から

診察室に呼ばれる際、大声でフルネームを呼び上げるのはいかがなものか。個人情報がかた漏れである。予約番号で呼ぶなり工夫されたい。

(回答)

ご指摘いただき、ありがとうございます。

また、患者様の個人情報がかたに知られてしまうという不安を持たせることになり、申し訳ございませんでした。

当該職場をはじめ、個人情報を保護する立場にて改善に努めてまいります。

なお、一方で、ご高齢の方へははっきりと聞き取れるようにお伝えすることも必要になっています。これは、患者様のとり違えなどを発生させず、医療の安全性を確保することであり、お名前など、大きな声で確認することにつながっています。

受付時に、名前で呼ばないことの希望をお聞きした上で対応するなど、今後の課題として、改善にむけた検討をすすめてまいります。

●外来を受診された患者様から

待ち時間が長いのは、個々の持ち場の「人」の責任ではないと思います。システムをもっと抜本的に考えて欲しいです。受付・会計・カルテ管理など、もっと機械化して欲しいと感じます。コンピューターと人の関わり方など、先進的な病院や、書籍から学んで改革して下さい。

(回答)

待ち時間が長く、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。待ち時間を短縮するためのシステムや機械の導入など、ご指摘いただいた内容を参考にさせていただき、今後の改善にむけて検討をすすめてまいります。

また、必要なシステムや機械化の導入を検討しつつも、患者様との直接の対面対話を大切に、お困りになっている状況など、早期に対応できるように努めてまいります。

ご評価をいただいた投書

●入院をされた患者様から

父が大変お世話になり、本当にありがとうございました。

本人はもちろんですが、今回の脳梗塞ではショックなことも多いなか、説明や優しい言葉を、担当の看護師の方やリハビリの方からかけていただき、この事を受け入れ、前向きに向き合えることができました。

母も最期を小豆沢病院でお世話になり、父が大変な時にも支えていただいたので、安心してお任せすることができました。心より感謝いたします。

本当にありがとうございました。

●外来に通院中の患者様のご家族から

待合室に新しく飾った子どもたちの絵とてもいいですね。子どもたちの姿を見ていると元気がでできます。

説明書きを読むまでは、表情がとてもしっかりしているので小学生の子かな？と思っていましたが、保育園児なのですね。

受診の付き添いで来た時に初めて見たのですが、家に帰ってからも「いい絵だなあ、子どもの力ってすごいなあ。」と思っていました。

とても心がすっきりし、力を与えてくれました。ありがとうございました。

●入院をされた患者様から

病院食がすごく美味しくて良かった。

●入院をされた患者様から

突然の入院にとまどい大きな不安でしたが、スタッフの方々の献身的とさえいえる患者への接し方に、心から感謝申し上げます。

ありがとうございます。

