

開封しました ほほえみポスト

2019年10月～12月 小豆沢病院利用委員会



2019年10月から12月までの3ヶ月間で29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

●入院をされた患者様から

(病棟の職員)スタッフに声をかけても「私は担当ではない。」とか「私にはできないので他のスタッフに言うておきます。」と言われる。ユニフォームの色で役割が違うのだろうという事はわかるが、患者には何色の方がどの職種なのかわからないので困っています。

(回答)

ご要望に対して、円滑に対応することができずに申し訳ございませんでした。有資格者の有無や、職種により、患者様に提供できる事柄が制限されることもありますが、患者様の要望を受けとめ、できる限り迅速に対応できるよう、努めてまいります。

●入院をされた患者様から

こんなことを書いては失礼と存じますが、一部のスタッフが、患者に対して上から目線で話す口調で圧力があり、それが一番の苦痛でした。こちらの話に聞く耳を持たず、上から目線でものを言う態度は許しがたく、屈辱的でした。

(回答)

患者様の立場を理解し寄り添うことができず、不愉快な思いをさせてしまうことになり申し訳ございませんでした。一部のスタッフの問題に限定せず、病棟をはじめ病院全体で受けとめて改善に努めてまいります。

●外来を受診された患者様から

心電図をとった後に「基本票」を受付に戻すむねの指示を受けなかったため、待ち時間が長かった。受診者としては、問診→心電図→問診なので、問診スペースから直接呼ばれると思っていた。貴院のシステムを把握している患者ばかりではない。

(回答)

職員の説明不足により、待ち時間が長くてなってしまう申し訳ございませんでした。丁寧な案内をおこなうように、引き続き努力をすすめてまいります。

ご評価をいただいた投書

●入院をされた患者様から

小豆沢病院のみな様へ。3ヶ月間ありがとうございました。最初はなにもかもが心配で、自分がどうなるのか不安でした。でも小豆沢病院の看護師さん、リハビリの先生方、毎日おいしい食事を作ってくれた栄養士さんたち、本当にありがとうございました。体力もつき元気になり、毎日が充実し、楽しく病院生活を送ることができました。5階の看護師さんや、介護福祉士さんたちにはとても良くしていただき、リハビリでは何とか立つことができました。この3ヶ月間は自分にとって大きくプラスになることだと思います。また、今以上に体力をつけて、できれば歩いて小豆沢病院に顔を出しますね。

●入院をされた患者様から

車椅子で入院して自分で歩いて帰れることになり、がんばった自分を褒めて、そして病院のスタッフみんなに「ありがとう！」と伝えたいと思います。私は入院するたびに病院で働くスタッフはすごいな、偉いなと思います。福祉の精神ですごいなと感心しています。孫もこの職に就いたらと願っています。

●入院をされた患者様から

入院3日後にして「ゆず湯」に入れるとは夢にも思いませんでした。昔から「風邪」に効くと言われ、特に冬には良い「クスリ」と言われています。私も久しぶりに入り体の温もりを感じました。また、香りの良さは最高で、それだけでも「風邪」が飛んでいくような気がしました。今後は「ゆず湯」を見直したいと思います。

●入院をされた患者様から

救急車で突然の入院でお世話になりました。好き嫌いの多い私ですが、病院食が工夫されていて苦手なものもいただくことが出来ました。限られた予算内で…と感心しながらありがたく頂きました。入院してすぐに栄養科の方がアンケートで病室にいらしたことは、顔が見えてとても良かったです。ご馳走様でした。おかげで元気になって退院します。

●入院をされた患者様から

クリスマスの特別食をいただいて、私のほかにも喜んでいらっしゃる方がいました。食膳を見て驚き、介護士さんに「すごい、クリスマスケーキが付いている。嬉しい。」と叫びました。ビーフシチューをいただけたことや、サーモンサラダは故郷の十勝の川で鮭がビシビシと跳ねていた光景を瞼の裏に思い出しました。ドレッシングやケーキ、器にも気遣っていただくなど、病院の心遣いに感謝します。ありがとうございます。

