

投書箱 「わたしの声」 お答え

2020年10月 院所利用委員会
下越病院管理部

※ 投書の内容は原文のまま掲載しています。

	投書の内容	病院からの回答・対応
8月	<p>入院させてもらい、ありがとうございました。 整形外科の有井先生、リハビリ棟の野本先生、リハビリの先生、看護師さん、リハビリ士さん達に大世話になりました。 皆さん、温かくやさしく、いたれりつくせり接して頂きましたこと、感謝致します。</p> <p style="text-align: right;">70歳代 女性</p>	<p>感謝の言葉をいただきありがとうございます。 職員にとって大きな励みになります。 これからも医師をはじめ、スタッフ一団力を合わせ、患者さんに喜ばれる医療を行っていきたいと考えております。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一、5西棟棟師長 今井 涼子、リハビリ課課長 長濱 秀明</p>
8月	<p>看護師、その他の医療従事者の皆様々に心からお礼申し上げます。 一点気になりました事を記します。 言葉づかいです。普通のお店では店員は客に対し、ていねい語でやりとりをしますが、看護師の多くは、方言丸出し、乱暴な言葉づかいをしています。患者はいうなれば商品（商品購入者）ですから、言葉に注意してもらいたい。家庭で使っている言葉づかいと公の場での区別をしっかりとしてほしい。くだけた話し方を患者に対する思いやりと勘違いしているのではないのでしょうか。住宅地では聞かない乱暴な言葉づかいがなされています。</p>	<p>感謝の言葉をいただきありがとうございます。 また、看護師の接遇、言葉使いについてのご意見をいただきありがとうございました。 きっとお聞き苦しい場面や直接的なかわりの中で不快な思いをされご意見くださったことと思います。 いただいた声を看護部で共有し、まず接遇に対する自己点検をいたします。 また教育指導を行い改善に努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">総看護師長 松木 清美</p>
8月	<p>初めて救急搬送され、具合も悪かったのですが、救外ナースの方々がとても迅速にやさしく対応してくださり、うれしかったです。 仕事の的確さは、心の中で「さすが！」と思うほどでした。 フレンドリーに声をかけてくださり、「大丈夫？」「かわいそうに、つらいね」「コレ、痛いよ、とるね」と安心することが出来ました。 入院して無事元気になりました。ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">30歳代 女性</p>	<p>この度は、お褒めの言葉ありがとうございます。 このお言葉を励みに、親切、丁寧な対応を心掛け今後とも安心して受診していただけますようスタッフ一同頑張っております。</p> <p style="text-align: right;">外来師長 渡邊 敏子</p>
8月	<p>私はここ3年近く、月3回、1泊入院で、ガン治療を受けています。看護師の皆様には良くしていただき、感謝感謝で、日勤されていたのに、また深夜勤務、体調を崩されないかと心配になることがあります。 人様の体調より私の体調を心配していただければいいのですが、つい心配になります。これからもよろしく願いいたします。そして、駐車場に防犯カメラ設置していただけたらありがたいです。軽トラックに当て逃げされて、修理代13万円。ナンバーがドラレコに映っていればよかったのですが、スズキ軽トラまでしか追跡できませんでした。あきらめました！</p> <p style="text-align: right;">60歳代 男性</p>	<p>ご自身の治療が大変な状況にもかかわらず、看護職員に対しこのようなお言葉をかけていただき、ご配慮に感謝いたします。 交代勤務を続ける私たち看護職員は、仰るとおり体調を崩しやすい環境にあると言えます。だからこそ体調管理に留意し、万全の健康状態で患者さんのお世話が出来るよう、常に意識することが業務の一環であると考えます。 ご心配いただき、ありがとうございます。</p> <p style="text-align: right;">4西棟棟師長 山田 要</p> <p>駐車場の防犯カメラについて、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 防犯カメラの設置や管理について検討しましたが、カメラを多数設置する必要があることや管理などにも新たに費用がかかることから設置を見送っております。ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 長内 耕一</p>

	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>当該医師に診療中の発言には気をつけるように指導いたしました。もしよろしければどのような発言があったか教えていただければ具体的に指導をまいります。</p>	<p>院長 山川 良一</p>
8月	<p>・〇〇先生に気分を損なうような言葉を言われ、大変嫌な思いをしました。</p> <p>・看護婦にいろいろ聞かれ、こちらも応えていたが、こちらの態度に逆ギレし、キレた態度をとられた。一緒になってキレるのはどうだろうと思いました。</p> <p>・夜間の裏口の対応。いくらコロナの関係で制限しているとはいえ、何しに来た？というような態度はいかがかと思う。</p>	<p>ご意見をありがとうございます。</p> <p>看護師が不快な思いをさせ、大変失礼いたしました。待遇改善の研修や職員同士のチェック機能など工夫し対応の改善に努めてまいります。</p> <p>また、今後の指導に活かしたいと思いますので、どのようなやりとりがあったのか、具体的な内容をお知らせいただくと助かります。</p> <p>よろしく願いいたします。</p> <p>総看護師長 松木 清美</p>
8月	<p>入院患者によるトイレ使用について（危険防止上の問題）</p> <p>21時ころより、私が夜間にトイレに行った際、下記のような状況でした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレトーパーが流されていない ・尿が便器や床に飛び散っている <p>特に夜間の場合には、足元の確認も難しく、人感センサーで照明が点灯する前に、尿のついた床面に上がるとすべり、転倒の危険があります（私が滑りました）。</p> <p>患者さんにも色々な方がいるにせよ、自力でトイレに行けて用を足せるならば、せめて汚物を流したり、または自分で出来ないものであっても人を呼ぶことくらいは出来ると思います。入院時に正しくトイレが使えるかどうかを患者さんに確認しておくのもいいと思います。他の患者さんが危険な目にあいます。</p> <p>40歳代 男性</p>	<p>ご不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘をいただき、病棟の職員でトイレの見回りを開始いたしました。</p> <p>夜間帯は看護師の人数が限られますが、病室の見回りの際にトイレも点検していきたいと考えております。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>4東病棟師長 鈴木 明江</p>