

投書箱 「わたしの声」 お答え

2020年12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>祖母が息をひきとる間際、看護師の〇〇さんに口の中を綺麗にしてください、とても呼吸が楽になった様子でした。優しい声かけも、家族への気遣いも有難かったです。こちらにお世話になれて本当に良かったです。</p> <p style="text-align: right;">40歳代 女性</p>	<p>感謝のお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。これからも患者さんに寄り添って、ここで過ごせてよかったと思えるように努力していきたいと思います。</p> <p>※8月の内容について10月に投書をいただきました。</p> <p style="text-align: right;">6階病棟師長 本田 裕加</p>
9月	<p>本日、泌尿器科でCT検査結果を聞きに来ました〇〇です。CT検査について、今年は、2年前に8/4に受診、その後8/18にCT検査、9/15に結果を聞く流れでした。あと2年後に今年と全く同じ流れでできるものと思いましたが、1年後に受診し、そこでさらに1年後のCT予約を取るよういわれ、私はどうして今回と同じにできないか、納得ができませんでした。規則では2年後の予約は取れないということでした。けれど、2年後に検査するとしたら、2年後に診察(8/4)、CT検査(8/18)、結果きき(9/15)の流れの方がいいのではないのでしょうか。素人の考えですみません。それに対し、看護師さん、予約の皆様がお忙しいにもかかわらず、親切に根気強く説明してくださいました。これは感謝です。ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">70歳代 女性</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今回の予約をとった時点(2年前)には、予約の期間についての明確な取り決めがなされていませんでした。そのため、2年後の予約をさせていただきます。今回は、医師の指示により、1年後の診察予約とさせていただきます。</p> <p>現在、検査や診察予約の期間について、院内での取り決めの見直しを行っており、その中で説明が十分ではなかった点があったかと思えます。</p> <p>ひきつづきご負担が少なくなるよう、予約日や予約時間でご配慮いたしますので、安全でよりよい医療の提供のために、ご理解いただきたくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">医師支援課課長 塩原 伸子</p>
10月	<p>病院に入ったときの<u>受付(※)</u>の対応がひどすぎ。</p> <p>(※10/10(土)15時頃と記載があり、上記の「受付」は「時間外受付」のことです。)</p>	<p>この度は不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。警備業務を委託している北越警備保障株式会社に問合せしたところ、以下の返答があり、対応を改めるよう申し入れました。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 長内 耕一</p> <p>この度は不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。当日の警備担当者に確認したところ、面会希望で来院された男性に面会禁止であることをお伝えしたところ、「医師からの面会許可を得ている」と言われましたが、そのことを確認できないとお話したところ、非常にお怒りになられたとのことでした。担当者には来院者の事情に応じ、丁寧に応対するよう指導いたしました。</p> <p style="text-align: right;">北越警備保障株式会社 新潟営業所 所長 正村 哲</p>

10月	<p>痛みがある時等すぐに相談をと先生からのお話を頂いたのもあり、看護師さんに伝えた痛みもまるで有りもしない様に「はぁ？痛み？」などと言われ、．．自分で把握しておくためのメモを“尿量カウント表に分刻みに小さな字で書いて、．．”と鼻で笑われとても悲しく苦しかったです。</p> <p>他の患者さんに対する言葉も「またぁ？」「何！！」などと言ったもので、どうにもならない体とその痛みだけで精一杯の私達はどうかしたら良いのかと正直思いました。この上、心の痛みにも黙って耐えるべきなのでしょう。天使のようにあって下さいとは申しませんが、せめて気持ちを少しでも合わせ早く元気になれる様、手をお借りしたい。大変なお仕事だという事も、時には本気で私達の事を考えての言葉もわかりながら、お願いしたくペンをとりました。もちろん、優しくすてきなナースさんもたくさんで救われます。</p> <p style="text-align: right;">40歳代 女性</p>	<p>このたびは看護師の心ない言動で、不快や不安な気持ちにさせてしまい大変申し訳ありませんでした。投書いただいた日の担当者に確認し、患者さんに使うべき言葉ではなく、当人に言動に注意するよう指導いたしました。また、患者さんに寄り添って日々の看護をしていけるよう全員で再確認いたしました。退院後の生活が順調に送れることをお祈りしています。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました</p> <p style="text-align: right;">6階病棟師長 本田 裕加</p>
10月	<p>駐車場は一方通行（矢印で案内されている）のはずなのに、逆走する車がいて危険。何度もぶつかりそうになったことがある。皆がルールを守るよう何とかならないものか、．．何とかしてほしい、．．。</p> <p style="text-align: right;">男性</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>頂いた投書にもあるように、ご利用いただく皆様にルールを守っていただくことがもっとも重要だと考えております。</p> <p>これまでも同じような投書があり、対応を検討しております。今回、看板についてのご要望も頂きましたので、あわせて検討してまいります。</p> <p>なお、土木工事が必要となるため、雪解け時期を待って対応を検討してまいります。</p>
10月	<p>駐車場の白色ペンキで矢印がついていますので、私はいつもその矢印どおり一方通行になる様、運転しています。</p> <p>ところが他の車の6～8割くらい、守らず、出口の所でよく注意していないとぶつかりそうになります。</p> <p>カンバンか放送してはどうでしょう。</p> <p>又、一方通行でなければ白線を消してください。</p> <p style="text-align: right;">男性</p>	<p>この度は不安な思いをさせて申し訳ありませんでした。</p> <p>本人に確認したところ、健康チャレンジの申込書と署名用紙をポストに投函して立ち去るつもりでマスクを車において玄関に近づいたところ、家人に声をかけられたので、そのままチラシの説明を行ってしまったとのことでした。</p> <p>本来なら、一度マスクを車に取りに行ってから説明をするべきだったと本人も反省しております。今後はマスクの着用について周知徹底していきたいと思っております。</p> <p>また、本人には聞き取りやすい話し方（声の大きさや話す速さなど）に配慮するよう指導いたしました。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 長内 耕一</p>
10月	<p>先日自宅に、事務局の職員の方が署名運動への署名の依頼に訪れました。その際、その方はマスクは未着用でしたし、小声でボソボソと話すので難聴気味の私にはよく聞き取れず、そのためソーシャルディスタンスも取れませんでした。医療関係者であれば、マスク着用も密接を回避する行為も当然行うであろうと想定していたので、とても意外に感じました。</p> <p>新型コロナウイルスに対するワクチンは未完成で、COVID-19の治療方法も確立していない今は、まだまだ警戒を解くわけには行きません。ですので、不要不急の戸別訪問はなるべく控えていただいた方が賢明かと存じます。</p>	<p>この度は不安な思いをさせて申し訳ありませんでした。</p> <p>本人に確認したところ、健康チャレンジの申込書と署名用紙をポストに投函して立ち去るつもりでマスクを車において玄関に近づいたところ、家人に声をかけられたので、そのままチラシの説明を行ってしまったとのことでした。</p> <p>本来なら、一度マスクを車に取りに行ってから説明をするべきだったと本人も反省しております。今後はマスクの着用について周知徹底していきたいと思っております。</p> <p>また、本人には聞き取りやすい話し方（声の大きさや話す速さなど）に配慮するよう指導いたしました。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">健康友の会新津総支部 事務局長代行 小川 教夫</p>

10月	<p>病院のエレベーター3Fの横のトイレですが、荷物を掛けるフックを付けてほしいです。1Fの外来のトイレには荷物用のフックは付いていますが、病室横のトイレ以外はフックがないみたいです。病室用はなくてもいいと思います。荷物が邪魔で用が足しにくいです。お願いします。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。 トイレの荷物置きがなく、ご不便をおかけしました。 病棟階の多目的トイレについて、外来の多目的トイレのように荷物を置ける台の設置を検討します。</p>
10月	<p>①出来たら和式トイレを1ヶ所でいいので設けてほしい。 ②病室の洗面所について ①温度設定がやりやすいようにしてもらいたい ②センサーで水が出るのではなく蛇口を開くと水が出るようにしてもらいたい ③洗面台に水がためられるようにしてもらいたい</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご不便をおかけいたしまして、申し訳ありませんでした。 院内のトイレはすべて洋式トイレとなっています。 和式トイレは、ご高齢の患者さんには使いにくいだけでなく、使用後にふらついて転倒する危険性もあり、当初から設置しておりません。また、今後も設置は検討しておりません。 病室の洗面所は、湯温の温度調節で熱傷の危険性もあり、簡単に操作できないようにしてあります。また、様々な症状の患者様に対応できるよう、自動センサー水洗を採用しています。洗面に水が溜められない構造も含め蛇口の不特定多数の共用や接触による感染予防などに設備で対応しております。 そのため、設備上のご要望には沿えませんが、ご不便を感じておられましたら、職員にお声がけいただき、可能な範囲で対応させていただきます。</p>
女性		施設課課長 土田 健光
60歳代 男性		4階西病棟師長 山田 要 施設課課長 土田 健光
他に2件の投書をお寄せいただきましたが、個別に直接、ご説明させていただきました。		