

# 投書箱 「わたしの声」 お答え

2021年5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
11月	<p>シップ処方せんを薬局へ会計済みでしたが、別のシップ処方をお願いしたところ、本来は会計前であれば良いと話され、無理言って主治医に確認してもらい希望のシップを出してもらえることができました。感謝しています。</p> <p style="text-align: right;">男性</p>	<p>感謝の言葉をありがとうございます。 ご要望に沿えるよう、これからも臨機応変に対応してまいります。</p> <p style="text-align: right;">かえつクリニック看護師長 五十嵐 智美 かえつクリニック医事課課長 岩佐 容子</p>
11月	<p>(かえつクリニックで) 受付の対応が良かった。</p> <p style="text-align: right;">男性</p>	<p>お褒めの言葉をありがとうございます。 今後とも、こころよい対応につとめてまいります。</p> <p style="text-align: right;">かえつクリニック 医事課課長 岩佐 容子</p>
12月	<p>大腸がん検査の件 ◎朝から下剤を飲んでトイレに何度も行った結果、皮膚が敏感になっているので、検査終了時に強く拭き取られると痛いです。ぽんぽんと軽くたたくように拭き取るのが妥当だと感じました。</p> <p style="text-align: right;">女性</p>	<p>この度は痛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 部署内で共有させていただきました。 今後も安心安全に検査を受けていただけるように、努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">外来師長 渡邊 敏子</p>
12月	<p>エコー、内視鏡検査室より一步廊下に出ると、戻る道がわからなくなる(正面玄関等)。壁に案内が出ているが、上方がなく、目につかないため、非常にわかりづらい。案内をもっとわかりやすくしてもらいたい。</p> <p style="text-align: right;">男性</p>	<p>このたびはご不便をお掛け致しました。 以前も同じような声を頂き、壁に案内を表示させていただきました。 また、検査等終了後、ファイルをお渡しする際に、ご案内させていただくことといたします。 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 渡辺 大樹</p>
12月	<p>「わたしの声」の書式ではなく、長文にわたるお手紙をいただきました。 差出人がわかりませんので、ここに回答として記載させていただきます。 内容は主に次の2点です。 ①貴院は病院敷地内禁煙であるが敷地外(高速道路高架下)に出てたばこを吸っている医師が見られますが、それは許可されているのでしょうか?</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 病院として、職員の喫煙率低下にむけて継続して取り組んでまいりました。2013年には職員の喫煙率は16.5%でしたが、その後、継続的に指導や情報提供などの取り組みをすすめ、2020年は7.0%にまで低下してきました。ひきつづき喫煙率の低下に努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
12月	<p>②患者に対して威圧的な態度の看護師が多い。頼み事をしても面倒くさそうな顔や、患者に対して早く退院してほしい雰囲気を出している様子が見られます。患者に対しても「〇〇ちゃん」や「〇〇くん」、あだ名などで呼んでいることが見受けられる。役職のある職員に対して「さん」付けで呼んでいることや患者家族に対して「ご苦労様です」という通常目上の方が目下の人に使う言葉を使っているなどマナーとして間違っているように感じ違和感があります。</p> <p>1階でわからないことがあり、近くにいた看護師に聞いたら「私、病棟の看護師なのでわかりません」と答えました。ぜひこの部署の職員かわかりやすくなるといいと思います。</p> <p>病棟内で看護師、看護助手の声が大きく、私語がよく聞こえ、個人情報も丸聞こえのことがあります。コミュニケーションは大切かもしれませんが、仕事に関係ない話をしていることが多くみられます。</p> <p>誠実に確実に改善を求めます。</p>	<p>お手紙ありがとうございます。</p> <p>看護部に対するご意見大変ありがとうございます。看護師の態度や不適切な言動、個人情報の取り扱いについてなどのご指摘を頂きました。看護部全体の課題として受け止めたいと思います。</p> <p>そこで、接遇について看護部の中心課題とし各部署で学び考え、行動に起し、接遇の向上に努めてまいります。</p> <p>今回、師長会議で接遇を改善する方策として、当院の接遇マニュアルの学習を行い「気持ち良い挨拶や対応をする事」を目標に実践します。</p> <p>※なお、このお手紙の中に、個別の対応が必要な内容があり、別途対応いたしました。</p> <p style="text-align: right;">副総看護師長 樋口 美智子</p>
1月	<p>入院患者用にフリーWi-Fiを設置してほしい。</p> <p>それか今とんでいるWi-Fiのパスワードを教えてください。</p> <p style="text-align: right;">40歳代 男性</p>	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>入院患者様用のフリーWi-Fiの設置ですが、設置にかかる費用が高額であるため、設置を見合わせております。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 長内 耕一</p>
2月	<p>売店の時間外でもおにぎりやパンの自販機がほしい。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 男性</p>	<p>このたびはご不便をお掛け致しました。</p> <p>今後、営業時間外での食べ物の販売について検討致します。</p> <p>貴重なご意見、誠に有難うございました。</p> <p>引き続き「shop&amp;caféこころや」へのご来店を心よりお待ちしております。</p> <p style="text-align: right;">shop&amp;caféこころや 間 光春</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
1月	<p>先生・看護師の方、入院中ありがとうございました。 患者目線で対応してくれるスタッフ、特に看護師の皆さん あったかい心と力で元気になりました。 私も皆さんを見ていて、一人でも多くの困っている人に 寄り添い頑張っ参ります。 3泊4日間で元気になりました。 心より感謝を申し上げます。 皆様方のご活躍をお祈り致します。乱筆失礼。</p> <p style="text-align: right;">70歳代 男性</p>	<p>あたたかいお言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 4西病棟の職員一同、大変嬉しく思っております。 いただいたお言葉に恥じないよう、今後もより良い看護を提供して いきたいと思ひます。</p> <p style="text-align: right;">4階西病棟師長 山田 要</p>
2月	<p>看護師は大変頑張っている。 カーテン開ける時、声はかけるが返事がないのにすぐ開ける。 事務員の〇〇さんは外来者から荷物を預かったりするので、手袋を させるなり、もう少し気を遣ってやってほしい。</p> <p style="text-align: right;">50歳代 男性</p>	<p>お褒めの言葉ありがとうございます。 これからも安心して治療・療養ができるよう、病棟スタッフ一同、 励んでまいります。 カーテンは状況に応じて、お返事を待たずに開けさせていただく場 合もあります。 事務員も荷物の受け渡しの際は、前後で手指消毒を行っております。 お気遣いいただきありがとうございます。</p> <p style="text-align: right;">3階東病棟師長 長井 悦子</p>
2月	<p>五泉市内までバスを延長してください。</p> <p style="text-align: right;">80歳代 男性</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 現在、秋葉区内に限りバス路線の運行をしております。バス路線の 延長については、往復にかかる運行時間が長くなることなどから、 変更の検討をしております。また、費用の関係もあり、増便の検 討も困難です。 ご不便をおかけしますが、既存の公共交通機関をご利用いただきま 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>

このほかに1件投書がありましたが、個別に対応し、ご本人とお話させていただきました。