

投書箱 「わたしの声」 お答え

2021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>(救急室で) すばやく行動し、すばやく点滴をしていただいたおかげで、助かりました。すごくいいと思います！！</p> <p>10歳代 男性</p>	<p>この度は、お褒めの言葉をいただきありがとうございます。 この度いただいたお言葉を励みにこれからも、患者さん、ご家族に寄り添った看護を提供できるようにチームで目指します。 ありがとうございました。</p> <p>外来師長 渡邊 敏子</p>
8月	<p>内科の〇〇先生に見ていただいて、心配事とかも丁寧に気づいて、説明も詳しく答えていただきました。説明も全然しない医師もいる中、とても安心してかかることができました。ありがとうございます。</p> <p>女性</p>	<p>感謝の言葉をいただきありがとうございます。 当該医師に伝えました。 今後も患者さんへの配慮やわかりやすい説明に心がけてまいります。</p> <p>院長 山川 良一</p>
8月	<p>このたび、私の母が老健(施設)より入院させていただきました。先生をはじめ看護師さんに大変お世話になったと思います。コロナがあって入院後は母の様子を知ることもできませんでしたし、皆様にお世話になったお礼を言うこともできませんでした。改めて御礼を申し上げます。母がお世話になりました。4Fの皆様、ありがとうございました。6Fの皆様、ありがとうございました。先生をはじめ、皆様の御活躍をお祈りいたします。コロナの時代です。お体、大切にしてください。</p> <p>60歳代 女性</p>	<p>ご丁寧にお礼の言葉をいただきありがとうございました。 コロナ禍で面会もできず、ご家族のみなさんも辛かったと思います。 この礼状の内容は病棟の職員に伝えました。 これからも患者さん、ご家族様が安心できるよう努めてまいります。</p> <p>6階西病棟師長 三井 輝美</p>
8月	<p>(ウォームで) 運動中、マスクをしていますが、会話(あいさつ程度ではなく談義・・・)している男性が複数おられました。コロナ禍で感染に大そう気を遣っており、気になりました。スタッフから一言、声かけしていただけたら幸いです。</p> <p>60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。運動中の会話について注意を怠らないようにスタッフ一同で共有いたしました。また声かけの強化とともに会話についての掲示物も作成し、安心して運動できるように環境整備に努めます。</p> <p>ウォーム課長 高橋 良太</p>
8月	<p>7~8月と私の母が下越病院に入院しました。夜間に運ばれてきましたが、夜も昼間も院内はとてもきれいで気持ちよかったです。清掃班の皆様、ありがとうございます。皆様は「えんの下の力持ち」です。決して表だってほめられる事はないけれど、皆様がいてくれなかったら、病院だって成り立ちません。影で一生懸命仕事してくれて本当にありがとうございます。(もしかしたら母がお世話をかりたかもしれません) コロナの中ですがこれからもがんばって下さいね。応援しています！！</p> <p>60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。 清掃スタッフにとってたいへん大きな励みになります。 これからもスタッフ一同、清潔でキレイな空間をお届けできるように一層励んで参りますので、引き続きよろしく願いいたします。</p> <p>中越クリーンサービス株式会社 長谷川 徹</p>
8月	<p>こころやへ行き、食券購入して窓口出した時、他のスタッフは良い対応でしたが、男性スタッフの対応がわるく、他のスタッフあいさつしているのに、せず不快でした。以前に別の方が、声にこころやに上げ、提出(回答)で見ました。スタッフの対応良くするとのことでしたが、男性スタッフの対応良くして下さい。購入している以上客です。飲食店と同じ対応してください。</p>	<p>この度は不快な思いをさせて、大変申し訳ございませんでした。 男性スタッフにも厳重に注意しました。 本人も猛省し、今後二度とこのような事の無いようにお客様に喜んで頂ける様な接客、サービスを徹底して心掛けて参ります。 心よりお詫び申し上げます。 また、貴重なご意見誠に有難うございました。 これからも、shop&café こころやを宜しくお願い致します。</p> <p>shop&café こころや 間 光春</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
8月	<p>入院時PCR検査担当部門責任者殿</p> <p>1.入院時における対応について 入院の日時を明らかにすることに因り、従事看護師が特定されるおそれがあるので伏せます。</p> <p>外来診察の結果、即時入院となり、総合受付で手続き後、看護師にPCR検査を行う旨、告げられ、救急時間外受付に案内され、検体採取後、結果が判明するまで、30分程度待つように指示されました。</p> <p>さて、そこで急遽入院措置で極めて体調が優れず、家族の補助を受け、車椅子を利用した移動で、車椅子で30分も待つことは、困難な状況で、「苦しいので横になりたい」旨お願いしたところ、「空きベッドはない。車で来ているなら、検査結果が判明次第、携帯に連絡するから、車のシートをリクライニングにして待て」と横臥の措置を構ってもらえませんでした。</p> <p>やむなく、ロビーのベンチシートに横になりましたが、ベンチの幅員が狭いので転落の危険性もあり、極めて不安な気持ちで一杯でした。</p> <p>暫くして気付くと別の女性職員（看護師の服装が異なり小豆色の服装）がおり、程なく中央処置室にあるベッドに案内され、ようやく横臥できました（ベッド数は8～10床ほどあり、いずれも空でした）</p> <p>2.さてそこで問題点 総合受付で入院のための手続きが済んだ後であるが故に、入院患者に対し、監督・管理権は病院に移行し、安全な措置を講ずる責任が生じたと考えられるが、今回の私に対する措置は妥当か。</p> <p>車中、待機中に病状が急変した際の対処法、結果に対する責任は、狭いベンチシートで転落の可能性が考えられるが、看護師の対応は適正だったか、事故が発生した際の責任の所在は。</p> <p>病院の使命は生命を尊び、治療・看護を通して人々の安全安心を守ることではないでしょうか。</p> <p>下越病院の信用と品格を保持するために管理職員も現場に出歩くことが大切です。</p> <p>掲示板楽しみにしています。</p> <p>以前に会計を待っている時、アンケートがあり、1階外来看護師の靴の履き方（かかとをつぶしており危険なので）改善する様と回答しましたが履行されていない。外来の午前中は混雑がひどく高齢者も多いので危険です。改善方お願いします。</p>	<p>体調がすぐれない中で、安楽に待機していただくことができず、大変ご迷惑をおかけいたしました。</p> <p>市中のコロナウイルス感染拡大が急激に広がり、当院での入院前検査を始めたところでした。関係する職員間の連携が不十分でつらい思いをさせ、本当に申し訳ありませんでした。</p> <p>投書をいただいた後、体調によっては検査結果を外来でのベッド、または入院病棟の病室でお待ちいただけるように変更いたしました。現在は感染拡大の勢いが若干収まってきたため、入院前検査を実施しておりません。再度、感染拡大に伴って検査を実施する場合には、皆さんにご迷惑をおかけすることのないよう準備しております。</p> <p>また、外来職員のシューズにつきましてご指摘をいただきました。再度、職員の身だしなみ規程の中で確認し、徹底いたします。</p> <p style="text-align: right;">総看護師長 松木 清美</p>
8月	<p>調理場から朝食がフロントの前においていく。</p> <p>それを室係2人でくばっている。</p> <p>朝食は皆まっているので2人だけでなく数人でくばったらよい。</p> <p>いつも朝食の配るのを見ている。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>この度はお待たせして申し訳ありませんでした。</p> <p>朝食時には食直前の内服や注射の準備、ナースコールの対応等があり、従事している全員が配膳に対応できません。可能な限り早く配膳するようにいたします。よろしく願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">6階西病棟師長 三井 輝美</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
8月	<p>自販機を扱う業者さんへお願いです。6階に入院中です。水分補給のため、自販機を利用させて頂いています。</p> <p>さて、6階に備え付けの自販機は何故か階下と違い、紙コップを使用するタイプです。小さめのコップの正味3分の2位しかなく、しかも冷たいものはそのほとんどが氷です。これで100円は高額！私は再入院を繰り返す身なので、おそらくまた6階にも戻ることもあるかと思えます。</p> <p>そこで要望ですが、階下のようなペットボトルなどの入った通常の自販機に取り替えて欲しいと思います。ぜひご検討ください。</p> <p style="text-align: right;">男性</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>自販機の設置については、病院からの指定となっております。病院の担当者と相談し、検討してまいります。</p> <p>今後とも、shop&café ころやをよろしくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">shop&café ころや 間 光春</p> <hr/> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>設置場所や設置の可否について、今後、検討いたします。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 長内 耕一</p>