

投書箱 「わたしの声」 お答え

2022年7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
5月 下旬	<p>息子の検査のため、MRIに行きました。 会計がなかったのでそのまま帰っていいです、と言われたので、そのまま帰りました。 ただ一つだけ忘れていたことがありました。検査をうけた品物（検査結果データの入ったCD）を受け取ることでした。あとで電話があり受け取って別の病院にもっていくのをしなかったのです。技師さんにとりに行きましょうかと言うと、ことわられました。そのときにあやまったのですが、いやみをいわれました。 私がおもっていくと約束しましたからと、そんなに技師さんて偉いのですか。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 女性</p>	<p>このたびは、不快な思いさせ、誠に申し訳ありませんでした。担当者には、思いやりをもって対応するよう指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">放射線課課長 佐藤 邦彦</p>
5月 下旬	<p>（かえつクリニックで） 親の精査結果のつきそいで同席しました。 とてもわかりやすい説明で、娘が同席したということで、医療職とわかったのか、少しくわしくも話してくれました。 今後とも母をよろしくお願いします。</p> <p style="text-align: right;">30歳代 女性</p>	<p>お褒めの言葉をありがとうございます。 今後もわかりやすい説明を心がけます。</p> <p style="text-align: right;">かえつクリニック所長 岡田 節朗</p>
5月 下旬	<p>入院患者より、ビルサービスの清掃を担当している人へ一言。 病室の掃除をする際、テーブルやイス、点滴スタンドなどの備品を移動させます。移動自体は当然必要ですが、清掃が終わった後、備品を元に戻さない人がいます。特にゴミ回収した後のクズカゴなどは、今まで置いた場所とまるで違う場所に置いていく人が結構います。患者自身が戻せばいいだけの事ですが、それも度重なれば「またかヨ。ちゃんと元に戻してヨ。」と言いたくもなります。 患者は何もデタラメに備品を置いている訳ではありません。それぞれ理由があって、所定の場所を決めているのです。患者の手を煩わせる仕事のありかたというのはどうなのでしょう？</p> <p style="text-align: right;">60歳代 男性</p>	<p>この度は、不快な思いをさせ、大変申し訳ございませんでした。 清掃を行う際は、患者様へのお声掛けの上、スリッパ、ゴミ箱等を動かして掃除をするようにスタッフへの指導を行っていましたが、元に戻すということが、不十分でした。 今後につきましては、定期的に研修を実施し、このようなことの無い様、指導してまいります。 ご不便、ご迷惑をかけない様、移動した物は元の位置に戻す様、徹底して参ります。 貴重なご意見を頂き、誠に有難うございました。</p> <p style="text-align: right;">中越クリーンサービス(株)新潟メンテナンス営業所 所長 白崎 充</p>
6月 月上旬	<p>私は、病院（胃カメラ検査）などに伺って、親切にして頂き、喜んでおります。 かえつクリニックの看護師さんも同様です。 この度、友人が入院しているところへ、届けもの、預かりものに伺いました。 友人いわく、気になる看護師さんが・・・。 それは人間です。でも対人は自身を隠し、年配であれば、尚、優しくおもいやりをもって対応して下さることを切に願います。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 女性</p>	<p>看護師の思いやりのない対応で不快な思いをさせ、申し訳ありませんでした。接遇指導や職員同士のチェックなどの工夫をし、対応の改善に努めてまいります。 また、今後の指導に活かしたいと思っておりますので、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。 よろしくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">4階東病棟師長 鈴木 明江</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
6月 上旬	<p>(以下の内容のはがきをいただきました)</p> <p>前略 救急・時間外受付の方々へ 野山の緑も色濃くなり、気持ちのいい季節になりました。 今日は感謝をお伝えしたいと思い、筆を取りました。 私の父は、今年92才になりますが、今年に入り、お正月と先月は深夜に下越病院に運ばれました。 私は一緒に住んでおりませんので連絡をもらってすぐ病院にかけつけました。どちらも時間外だったため、そちらの入口から入りました。どちらの時も動転している私たちに親切に対応していただきありがとうございました。世間がゆっくりしている日や深夜のお仕事で大変だと思いました。またいろいろな人の出入りもあり、対応に心を砕かれる事もあると思います。「きつい仕事のために準備をし、教える時には親切に話す。」という古い格言のような仕事だと思いました。 これから暑くなります。どうぞお身体に気をつけてお仕事に励まれてください。 ほんとうにありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">女性</p>	<p>このたびは感謝の言葉をしたためていただきありがとうございました。 担当する職員に伝えました。 大変励みになります。 今後も親切な対応を心がけて参ります。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 長内 耕一</p>

このほかにも1件の投書があり、個別に対応いたしました。