

投書箱 「わたしの声」 お答え

2025年5月 院所利用委員会
下越病院管理部

	投書の内容	病院からの回答・対応
3月 月上旬	<p>予約時間というのがあるのに、2~3時間も待たされて、どうかと思います。先生も頑張ってるのはわかりますが、長すぎです。</p> <p style="text-align: right;">70歳代 男性</p>	<p>長時間お待たせして申し訳ございません。診察内容や処置内容、検査等によりお待ちいただくことがあります。ご理解いただければ幸いです。</p> <p>待ち時間が長く診察医の変更をご希望でしたら、遠慮なくお申し出ください。患者さんにとって有意義になりますよう検討したいと思います。</p> <p style="text-align: right;">外来診療部長 原田 学</p>
4月 月上旬	<p>いい感じでした。 リハビリから戻ったら「点滴を開始してもいいですか？」と尋ねられました。 「いいですよ」 「はい、それでは」とスタンドに点滴薬剤袋を吊り下げると、腕の接続部分をつなぎ、最後に滴下調整をされ、「はい、終わりました」の声。 その部分に視線を向けるとずいぶんゆっくりだったので「落ちてますか？」と声をかけると、「はい、落ちてます。でもゆっくりですか？」と聞かれたので「ほんの少しだけ速目にしてもいいんじゃない？」と返事を返したのです。彼女は再度微調整を心よくして下さい、終わると「失礼しました」と礼儀正しく、2,3歩退室しかけて、戻って近寄り、顔を近づけると「私、今年入った新人の〇〇です、どうぞよろしく」と挨拶すると、にっこりして退室していきましました（この時、裏返ったネームをきちんと見せてくれました） 若いさわやかな涼風が吹いた感じの一刻でございました。 ガンバレ！新人さん。</p>	<p>治療、リハビリと入院生活が大変な中、スタッフに対するお褒めの言葉を頂きありがとうございます。</p> <p>この春から新しいスタッフが来てくれました。 いただいたお褒めの言葉は、職員の励みになったことと思います。また、看護部全体でも、いただいた応援メッセージを共有し、スタッフの接遇マナーをより一層向上できるように取り組んで参ります。</p> <p style="text-align: right;">4階東病棟師長 遠藤 恵梨香</p>
4月 月上旬	<p>夜間に受診をお願いし、そのまま緊急入院させていただきました。とてもありがたかったです。 入院患者となり、看護師さんのお世話になりながら感じた事です。自分の立場としては、スタッフの皆様のお顔と名前を覚える事はコミュニケーションの入り口と思っています。先ず、あいさつですが、その前に名前が分からないと、つい声掛けが難しかった場面がありました。 気付いてみるとネームプレートは皆様きちんと着付けておられるのですが、仕事柄、動きが激しかったりするので、ネームがプラプラ吊り下がるタイプは裏返りやすいのではと知りました。改めてネームを見ると大多数の方のプレートは裏返ってた気が致します。工夫次第でなんとか出来ないもののでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">女性</p>	<p>貴重なご指摘をありがとうございます。</p> <p>業務でネームプレートを使用することがあり、吊り下がるタイプの品物を選定しております。変更は難しいため、挨拶する際に患者さんに名前が見えるよう提示いたします。</p> <p style="text-align: right;">4階東病棟師長 遠藤 恵梨香</p>
4月 月上旬	<p>31番の部屋の前の血圧測定器の時間が30分遅れています。</p> <p style="text-align: right;">80歳代 男性</p>	<p>ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。</p> <p>早速、正しい時間に直しました。 なお、時間のずれにお気づきの際は、職員にお声がけください。早めに対応させていただきます。 お知らせいただきありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">副総看護師長・外来看護師長 太田 由香理</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
4月 上旬	<p>患者より入院生活の苦情を伺う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴予約表に順番を記載したが、すでに別の方が介護職員と入浴していた。スタッフの謝罪ないとのこと。 ・業務優先で患者の要望を無視された。 ・言葉遣い（接遇マナーの悪さ）、年配なのに、タメ口。 <p>以上の点、どう対応するのか、具体的に答えていただきたい。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。入浴の予約表が確認不足で、記入欄が重複していたため、修正いたしました。</p> <p>スタッフからの謝罪がなかった件や言葉遣い、要望への対応に関しては、改めて接遇マナーの指導と徹底に努めて参ります。</p> <p style="text-align: right;">4階東病棟師長 遠藤 恵梨香</p>
3月 下旬	<p>(かえつクリニックで)</p> <p>19時30分でFAXをとめないでほしい</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>早速、処方箋FAXを20:00まで利用できるように設定変更しました。</p> <p>なお、調剤薬局が営業時間外の場合もございますので、送信する際に、あわせてご確認ください。</p> <p>また、お気づきの点がございましたら、職員へお知らせください。</p> <p style="text-align: right;">かえつクリニック 医事課長 小林 由季</p>
4月 上旬	<p>(かえつクリニックで)</p> <p>糖尿病外来で長く通院している者ですが、出来ればよいですが、処置室での看護師さんを固定してもらえないでしょうか？</p> <p>毎回違う人だと、カルテ等で何か言ってくれる人、黙っている人等々、こちらも戸惑うこともあります。ですから、できればいいので、検討してみてください。</p> <p style="text-align: right;">50歳代 男性</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>かえつクリニックの処置室では、毎日200人を超える患者さんに6～8人の看護師で採血、処置、注射などをしており、看護師を固定することができません。ご要望にお応えできず、申し訳ありません。</p> <p>なお、患者さんに必要な情報が伝えられるよう、糖尿病療養指導士資格の取得を含め、職員の研鑽に努めて参ります。</p> <p style="text-align: right;">かえつクリニック 看護師長 鈴木 明江</p>

この他に1件の投書があり、直接回答いたしました。