

“皆様の声”のお知らせ (2024年11月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	私は造園業をしていますが、B館前のクスノキが枯れかかっている気になります。枯れている原因として、太い枝を切る時期が不適切、枝を切った後の養生をしていない等が挙げられます。以前の投書で、「大木になりすぎると強風などで倒木の恐れがあるので剪定した」との回答がありましたが、そうならない為の管理がされていないと思います。また、来院して一番目に付くクスノキが枯れそうではあまり良い印象を受けないと思います。	倒木、落枝による被害防止を目的に、専門業者をお願いをして樹木の剪定を実施いたしました。ご指摘の剪定時期についても、適切な時期であったと考えております。ご意見ありがとうございました。	総務課 係長 宇梶
2	職員の言動・対応	外来で、2時間半も待って会計もできていませんでした。	この度は長時間お待たせしまして申し訳ありません。30分以上お待ちの際は、お手数ではございますが中央受付職員にご確認ください。	医事情報部 課長 山口
3	設備・環境	治療費の支払いに、スマホ決済ができるようにしていただきたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。以前にもスマホ決済導入についてご意見をいただいております。引き続き当院でも導入を検討してまいります。	
4	設備・環境	健診センターの受付ですが、男性職員に抵抗感を感じます。また、人間ドック後のドリンクがなぜなくなってしまったのでしょうか。	当健診センターをご利用いただきありがとうございます。受付の際、不愉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。健診センターでは受付の他にも男性スタッフが対応している業務がいくつかありますが、お客様へ対して細心の注意を払って業務にあたらせていただいております。また、ドリンクに関してこれまではサービスとして提供しておりましたが、現在はサービスを中止しております。ご理解の程よろしくお願い致します。当健診センターではお客様が安心・安全に検査が実施出来るよう努め、お客様に満足していただける施設を全スタッフで作ってあげていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。	健診センター 課長 岡野
5	設備・環境	採血の開始時間をもう少し早くできないでしょうか。8:30開始ですと9:00の診察には間に合わず、その後どんどん遅くなってしまいます。8:00の採血開始をお願いします。	ご迷惑をお掛けしまして、申し訳ありませんでした。医師に協力を得て、今後当日採血のみだけでなく、事前採血などの実施に向けて働きかけていきたいと思っております。今後もお気づきの点がありましたら御指摘よろしくお願い致します。	生理検査室 科長 栗島

6	職員の言動・対応	<p>①病棟の看護師さんは皆若く、親切丁寧に看護していただき感謝しております。 ただ、一つ気になった点は「言葉遣い」です。友達同士で使う言葉は、高齢の患者から見れば孫のような若い看護師ですから良く言えば「親近感」を感じ、心がなごむこともあります。一方で医療従事者としては、「信頼感」が損なわれるような気もします。ほとんど全ての看護師に共通する言葉遣いなので、もしかしたらそのような指導をされているのでしょうか。</p> <p>②なぜ看護師さんは年上の患者にも友達口調なのでしょう。初対面でこの言葉遣いはいかがでしょうか。</p>	<p>看護師の言葉遣いでご不快感を与えてしまい大変申し訳ありませんでした。 言葉遣いは信頼関係を築く上でも、気を付けなくてはならない基本的コミュニケーション技術です。 一人ひとりが自分の接遇を振り返り、安心と信頼をもたれるコミュニケーションがとれるよう指導して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	看護部 部長 林
7	職員の言動・対応	<p>顔色が悪く、ふらふらして立っているのも辛そうな患者さんに、看護師2名が「ここでは診れないから、かかりつけに行きなさい」と強い口調で言っていたのを見ました。私も病院で仕事をしているので、患者さんにあのような態度をとるのは許せません。患者さんには色々な理由があると思いますので、まずは患者さんの話をよく聞いてあげてください。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。 看護師としても強い口調で対応したつもりはなかったとはいえ、まわりから見て不安をあたえるような印象をもたれたことは残念です。前述のコミュニケーション技術の徹底とともに接遇向上を目指して参ります。</p>	
8	設備・環境	<p>入院病棟にて、洗濯物は18:00までと何度も言われますが、実際C館からA館までは遠く、エレベーターも1台しか動いておらず、受付もすぐにはしてくれず、洗濯機も1台しかなく大変不便です。 コロナが5類となったのに面会も予約がなかなか取れず、洗濯物がなくなると連絡が入ります。どうしたらよいのでしょうか。</p>	<p>当院ではウイルス感染症対策として、面会や洗濯物の受け渡しについて制限を設けさせていただいております。流行状況によって、制限も常に変化いたします。(緩和したり、制限を強めたり) また、感染症対策はCOVID-19感染のみではなく、インフルエンザ対応などその時期に流行する感染症にあわせた感染管理をいたします。そのため、説明も重複することがあると思います。適切かつ迅速な感染対策は安全な入院生活を担保するため重要となります。ご理解とご協力をお願いいたします。 受付の遅れやエレベーターの稼働については改善するよう担当部署に情報共有いたしました。</p>	

“感謝の声”のお知らせ（2024年11月分）

内容	
<p>突然の入院となり、混乱と不安の中一縷の望みを与えてくれたのが A4 病棟の看護師さんでした。自分の気持ちが落ち込み、その上後ろ向きな情報ばかり耳に入ってくる中、前向きになれる話をしてくださいました。未来への希望こそ、患者の望む最大の安心だと確信しました。今回はたくさんの方々にご協力いただいた中、この看護師さんには感謝しかありません。ありがとうございました。</p>	<p>11月の初旬に入院させていただきました。眼科でしたが、先生含めスタッフの方々によくしていただきました。ありがとうございました。全てのスタッフの教育が素晴らしいです。またお世話になるかもしれませんが、その時はよろしくお願いいたします。</p>

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するもの及び診療に関する具体的な内容につきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。