5月分

≪外来について≫

この 5 年間以上ずっとこの病院（泌尿器科）に診てもらっていて、微熱症状があれば来てくださいと言う約束でした。救急で来させてもらい診察してもらったのですが、4 時間以上待ちぼうけで対応についても不信感があります。

回答

長年当院を信頼して通院してくださっているにもかかわらず、大変なご負担とご不快な思いをさせてしまい心よりお詫び申し上げます。救急受診では他の緊急手術や重症患者様の対応が重なり、お待たせしてしまうことがございます。今後は、救急外来における待ち時間や診療の流れに関する説明をより丁寧に行うとともに、長時間お待ちいただく患者様への定期的な声掛けを徹底してまいります。また、患者様に安心して受診いただけるよう、職員の接遇向上に努めてまいります。

便で汚れたと言って便のついたままの靴と便汚染した服を袋に入れて返されました。水洗いしてほしかったです。

回答

この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。救急外来においては、院内感染防止の観点から、便で汚れた衣類等の下洗いや水洗いは実施しておらず、袋に入れてお返しすることになっております。しかしながら、その際のご説明や配慮、お声掛けが足りず、お気持ちに寄り添えなかったことを深く反省しております。今後は、お返しの際に理由を丁寧にご説明し、真摯に対応するよう徹底いたします。

5月分

≪入院について≫

面会時間 15 分になっているが、身内限定で 30 分にしてほしい。

回答

貴重なご意見をいただきありがとうございます。入院中のご家族を心配されるお気持ち、深くお察しいたします。当院では感染対策に取り組みながら、地域の皆様が安心できる環境づくりに努めております。面会時間につきましては、これまでの状況を踏まえ、6 月 1 日より 15 分から30分に緩和させていただきました。詳細につきましては、院内掲示やホームページ等でご案内しております。

病棟の移動に伴って入浴日が変わってしまい入浴できませんでした。何とかならないでしょうか。

回答

ご不便とお寂しい思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。病棟のご移動により、これまで通りの日程で入浴が難しくなってしまったとのこと、配慮が不足しており大変反省しております。患者様にとって入浴は心身を癒やす大切な時間でございます。今後は病棟を移動される際にも、前回入浴日より間隔が広がらないように、できる限りご希望に沿った入浴機会を確保できるよう、連携を強化し柔軟な対応に努めてまいります。

5月分

入院中、一部の職員の言葉遣いが馴れ馴れしく、介助時の配慮不足を感じました。また、夜間に他の患者が立てる音が響き、不眠による心身の負担が強く対応を求めましたが、改善されず大変苦しい思いをしました。リハビリスタッフの対応が優しかっただけに残念です。

回答

大変ご不自由とご不快な思いをさせましたことを深くお詫び申し上げます。職員の言葉遣いや介助時の配慮不足については、指導を行い丁寧な接遇の徹底に努めてまいります。また、夜間の環境調整におきまして、病床の満床等により早急な部屋移動や十分な消音対応ができず、安眠を妨げましたことを重ねてお詫びいたします。患者様の苦痛に寄り添った迅速な対応や細やかなお声がけが不足していたと反省しております。引き続き、より良い入院環境づくりに取り組んでまいります。貴重なご指摘をありがとうございました。

5月分

西館から東館 2F に移動して部屋の作りがどうも、一人部屋を二人で利用している具合でした。車いすで移動するため出入口が使いにくく通路も狭い。部屋の洗面所を使うにも隣の方に気を使いながら勝手が悪いなか利用しました。職員に歯磨き後のお手伝いをお願いしたところ、邪険な物言いをされて大変不愉快でした。

回答

お部屋の構造により、車いすでの移動や洗面所のご利用につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。また、何より職員の不適切な対応により大変不快な思いをさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。患者様を支えるべき立場でありながら、このような発言があったことは誠に遺憾であり、職員への指導を行いました。今後は全職員が優しい言葉遣いと丁寧なサポートを徹底し、信頼回復に努めてまいります。

5月分

お褒めの言葉

せんせいやさしいです。ありがとう (6 歳)

こころあたたまるかわいいおてがみ、ありがとうございます。「せんせいやさしい」といってもらえて、せんせいもみんなも、とてもうれしくなりました。これからげんきにすごせるよう、やさしくこころのこもったびょういんになります。しんぱいなことがあれば、いつでもおはなししてくださいね。

お褒めの言葉

今回産後ケアを利用させていただき、体も心もリフレッシュできたのでとても助かりました。ありがとうございます。看護師の皆さん、とても親切で悩みを聞いて下さったり、アドバイスして下さったり胸のマッサージをして下さったり、ありがたかったです。今回は、7 日間利用できる分、使い切りましたが、引き続き使えるようになったらいいのにと思いました。1 か月悩みや体の具合も変わったりして看護師さんに気軽に話せる機会があり良かったです。

産後ケアをご利用いただき、また温かいお言葉をありがとうございます。看護師がお悩みに寄り添い、お役に立てたことは大変光栄です。利用期間の延長に関する貴重なご意見は、今後のサービス向上に向けた検討材料とさせていただきます。退院後も地域の皆様の育児を応援しておりますので、いつでもお気軽にご相談ください。

5月分

お褒めの言葉

何年か前より食事がおいしくなりました。私は糖尿があるので少しですが全部おいしく食べられます。ありがとうございます。

お食事についてのお褒めの言葉をいただき、栄養部職員はじめ一同大変喜んでおります。糖尿病の制限がある中でも、毎日の食事を楽しみにおいしく召し上がっていただけていることは、私どもにとっても大きな励みとなります。これからも栄養バランスとおいしさを両立させた食事の提供に努めてまいります。