

患者の皆様へ

提案箱に

寄せられたご提案の

紹介

いつもご意見、ご提案いただき、ありがとうございます。

皆様から寄せられたご提案への取り組みや見解について、この掲示板でご報告いたします。

いただいたご提案は、院長まで回覧するとともに、該当する部署の責任者に送付し、見解や改善策を報告するようになっています。職員に関するご意見についても、責任者を通じて当事者に伝えるようにしています。また、1ヶ月に1回検討会を開き、その検討・改善結果をまとめて職員に配布し、周知・徹底をはかっています。

これからも、いただいたご提案について検討・改善してまいりますので、よろしくお願いいたします。主なご提案とその回答についてご紹介させていただきます。

【ご提言】

Q. 看護師さんをはじめ、スタッフの丁寧な対応に感謝しています。
検査のときは大丈夫だったのですが、手術後、ガスと便の区別がつかず便失禁してしまい、病衣やシーツを汚してしまいました。痛みの影響ですぐに売店へ買い物に行けず、2日ほど不便を感じました。お腹の手術を受ける患者へは、従来の準備品（腹帯・オムツ・バスタオルなど）に加え、「術後用の紙パンツ、ナプキン、尿取りパッド」の準備も事前に案内してほしいと思います。

この度は術後の体調や痛みがある中で、ご不便やご不安な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。必要物品の説明が十分でなかったことについても重ねてお詫びします。いただいたご意見をもとに、術後に必要となる物品について、事前にわかりやすくご案内できるように見直してまいります。今後も安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。

Q. いつも CT の時、女性だからか丈の短いサイズの病衣を渡されます。
その都度大きいのをお願いします。と伝えますがそれでも丈が短く、足元がはだけます。上着をはおってもよいとはいいますが、それ以前に胸元もはだけるので、台に上がる時にも恥ずかしいので性別にかかわらず判断してほしいです。毎回のことなので、検査を受ける前から嫌な気持ちになります。他に嫌な思いをしたことがないので、とても残念です。

この度は、職員の対応により大変不快な思いをさせてしまい心よりお詫び申し上げます。患者さんに寄り添うべきでありながら、配慮に欠ける対応であったことを重く受け止めております。接遇の改善と再発防止に向けて指導してまいります。検査着につきましては、原則として大きめのサイズをご用意しております。なお、患者さんの身長や体型を考慮し、調整しておりますが、多少の差異が生じる場合がございますので、あらかじめご了承くださいますようお願い申し上げます。

Q. クリヤファイルに聴かく障害者用「耳マーク」を付けて下さい。マスクとアクリル板で、呼ばれても聞こえない。補聴機をしていますがダメです。個人情報の関係で、放送してくれない。「耳」マーク→私にとっては個人情報より時間や治療が大事です。

この度は、ご不便をおかけして大変申し訳ございませんでした。聴覚に障害をお持ちの患者さんに対しては、耳マークをグリーンファイルにつけて必要な配慮ができるようにしているところですが、一部の受付を除いては徹底ができていないところがございます。今回頂戴したご意見をふまえ、統一した運用ができるように改善してまいります。

Q. マスク着用について マスクをつけない人に誰も注意しないので自病のある立場からすると大変怖いです。幼少期から感染症も（かぜでさえ）命とりといわれている病気なので自分が対策していても院内でマスクをつけない人がいるのはおそろしいです。お願いですのでマスクの着用に厳しくしてほしい。

患者さん、面会者にも、面会時にはマスク着用にご協力いただけるよう、ポスター、院内放送、HP でもご案内しています。今回のように守られてないケースがあり、不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ありません。マスクを着用されていない場合は、その都度、お声がけさせていただくよう職員に周知いたします。患者さんが安心して過ごせる環境づくりに努めてまいります。

【感謝のお言葉】

他の病院で大きい所でみてもらった方がいいと言われてこちらの脳神経内科を受診しました。妊娠中だった事もあり、本当に不安で何が病気の不調なのか、妊娠中のせいなのかも分からず、検査1つ1つに説明をしっかりと下さった事、ルンバールも怖くて緊張する私の手を握って下さった看護師さん、妊娠中、産後もお腹の中の赤ちゃんの事授乳の事を心配する私に寄りそった対応をして下さった先生。初めての自己注射を丁寧に教えて下さった看護師さん。本当にありがとうございました。元気に子供を産む事ができ産科に入院中も顔を出して下さったり、本当に心強かったです。病気を発症してしまった事は、辛い事ですが、最初にしっかりと診てくれたのがこの病院で本当によかったです。皆様、日々大変かとは思いますが、お身体に気を付けてご自愛下さい。

いつもびょう気の人のためにありがとうございます。これからもがんばってください がんばれ

救急搬送で受入れていただき本当に感謝しています。明石市内です。救急車で1時間以上待つこちらの病院へ当日は何が何だかわからず、時間が立つにつれスタッフ皆様の温かいお声がけ やさしさ ていねいなご指導等に感動いたしました。お食事も最高でした。若い方からご年配の方まで私の入院8日間お仕事ぶりや患者に対する接し方等、次もあるなら入院したいと思いました。素晴らしい病院でした。この地域に引越したいと思いました。大げさですが。

このたびは父の入院中、大変お世話になりました。救急部・8階西病棟の看護師の皆様の親切なご対応に、心より感謝しております。これまでも家族がお世話になるたびに温かく接していただきいつも頭が下がる思いです。特に今回8階西病棟の看護師さんにはきめ細やかで誠意あるケアをしていただきました。日曜日リハビリがお休みの日にはお忙しい中車椅子での移動などをいただきました。患者や家族に寄り添う看護に安心して治療を受ける事ができました。本当にありがとうございました。

※患者さまからのご提案について、医学専門用語をご使用されているなど読者の皆様が御理解いただきにくい場合、内容の一部を変更させていただいております。ご了承下さい。

総務課