提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱　ＦＡＸ　メール　ＴＥＬ　手渡し　№ R5-41

ご提言要旨　その他	回答　患者サービス課
健診を受けた者です。 今日、採血結果では、結果用紙に示されている基準値内であるにも関わらず、B 判定でありました。国の判定と、病院の判定がちがうと聞きましたが、結果の用紙にまどわされます。 判定されるべき基準値をのせてはいかがでしょうか。ご検討お願いします。	この度は、人間ドック結果票に対するご提案ありがとうございました。 現在、人間ドック結果票の基準値は、特定健診・特定保健指導の基準値を記載していますが、一部の検査においては、年齢や性別などにより基準値の設定に議論があり、現時点で適当であると思われる基準値を用いております。 人間ドック結果票の判定については、検査値のみではなく、個々人のデータを総合的に判断しているため、各個人に合わせた基準値を結果票に記載することは難しく、必ずしも基準値と判定が一致しない場合もあります。 結果票の内容で、ご不明な点等ございましたら健康管理センターまでお問い合わせください。

提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱　ＦＡＸ　メール　ＴＥＬ　手渡し　No. R5-50①

ご提言要旨　接遇	回答　患者サービス課 ／ 看護部
病気が見つかり入院する事になりましたが、心の準備もできないまま不安の中、入院手続きも他人事のような説明を受けました。説明を受ける後ろで看護師さんでしょうか・・・。「〇〇さんやね、わかった、わかった、大丈夫よ」って声掛けてくれた方、心が救われました。あと、私は糖尿病 1 型で不安不安で過ごす中、限度額認定証を自分で役場に取りに行かなければならない状況で大変ご迷惑をおかけしている事は申し訳ないです。 が、私は目が見えにくくなっており、その中限度額認定証など説明だけではちょっと頭に入らないと思い、「紙に書いてもらえますか」と伝えたら、「携帯の中にメモして！」と・・・私は目が見えにくく、毎日携帯触って字が見えるか確認したりしていたのですが、やはり他人事でした。 見えにくい事など、その方は知りませんよね。すみません、ちょっと待って下さいと私は言いながら、とりあえず携帯の中でメモの残し方すらも分からず、娘のラインにとりあえずメモしました。 ↓　次項へ続く	（患者サービス課） このたびは、入院される不安な気持ちである中、受付スタッフの心ない対応で不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。 ご指摘いただいた事実を確認し、受付を担当したスタッフには手続き等の説明については患者さんにわかりやすく説明文書やメモをお渡しすることや、説明するときの態度や言葉遣いについても、患者さんの立場に立って、気持ちに寄り添うような対応を行うよう指導しました。 また、今後このようなことがないよう患者さんに優しく心のこもった接遇を心がけてまいります。 改めて、お詫びを申し上げるとともに貴重なご意見をいただきありがとうございました。

提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱　ＦＡＸ　メール　ＴＥＬ　手渡し　No. R5-50②

ご提言要旨　接遇	回答　患者サービス課 ／ 看護部
「後、いろんな情報も携帯で調べたらわかるんで！！」つめたい言い方に悲しくなりました。せっかく、３階・４階の方々が親切な分、悲しいですよね。 本当に３階、４階の方は、やさしくて感謝してます。ありがとうございました。これは母から耳にしたことですが、入院したばかりの時、昼食の途中でトイレに行きたくなり、トイレから帰ってきたら、何の一言もなく昼食が下げられていたそうです。「最後までしっかり食べきりたかった」と聞いた時は、とても残念な気持ちになりました。 受付の対応や態度は、とても腹立たしく残念です。	（看護部） この度は、３階・４階の病棟の対応につきましてはお褒めの言葉ありがとうございます。 またお母様が入院時に本人の断りもなく昼食が下膳されていたとの提言ですが、いつの入院なのか詳細が分からないため十分な回答ができませんが、病棟看護職員には下膳するときには必ず患者さんにお声がけするように周知致しました。今後も患者さんの立場に立って考えて行動できる様に指導して参ります。

提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱　ＦＡＸ　メール　ＴＥＬ　手渡し　No. R5-51

ご提言要旨　接遇	回答　看護部
夜、小児科に診察に来ました。あこがれの看護師さんだったのに、前髪が赤くなっていてビックリしました。 あこがれが、がっかりになって看護師さんのイメージが悪くなりました。 とてもかなしくなりました。 小学生のあこがれでいてください。	この度は貴重な御意見ありがとうございます。 当院の看護部では、今年度接遇マニュアルの改定も行い、さぬき市民病院の看護師として各個人で考え直す機会を持ちました。 今回のご意見から、担当部署にも接遇マニュアルの周知を行い、さぬき市民病院の看護師としての身だしなみを再度考えました。今後も子供たちのあこがれの看護師でいられるよう努力してまいります。

提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱　ＦＡＸ　メール　ＴＥＬ　手渡し　No. R5-52

ご提言要旨　接遇	回答　看護部
ナースコールを押してもすぐにナースが来てくれないから、押さない、と言います。で、トイレが間に合わなく、オムツにすると言っています。	この度は看護師の対応が遅れ、十分配慮した対応ができておらず誠に申し訳ございませんでした。看護師は療養上のお世話を行い、患者さんのニーズに合わせたケアの実施を行なわなければなりません。今後、看護スタッフに周知、再教育を行い、情報共有を密に行っていきたいと思います。 この度は大変申し訳ありませんでした。

提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱　ＦＡＸ　メール　ＴＥＬ　手渡し　No. R5-53

ご提言要旨　接遇	回答　看護部
12/28 ○○○○科外来へ 14 時半ごろ、バルン交換へ行くと、ナースにいきなり「時間通り来れないの？」と言われる。13 時からの予約になっており、以前からこの時間では受診が難しいことも外来で何度もお伝えしているが「この時間でなくてもいい」と聞いていた。2 日前に、いつもは水曜日受診だが木曜に変更してもらうよう TEL にて確認していたが、その時は何もそちらからは午後からの休診の件等の注意点も聞いていない。 こちら側も確認不足の為、「すみません」と謝るも、一方的に事情も聞かず物の言い方、けんか腰なのはどうかと思う。 その上、毎度であるが、バルン交換の物品もいつも渡してくれず、こちらが「物品は？」と聞かないと出してもくれない。以前は聞いても「下にあるでしょ！」と言われたこともある。 処置室では「物品は？」と聞かれることもよくある。処置室の方の対応は良いが、外来の看護師の対応が横柄なのはどうかと思い、書かせていただきました。少しでも気持ちよく対応していただけたらと思います。	この度は、看護師の言動から不快な思いにさせてしまったことに対し、心からお詫び申し上げます。 ご提言のなかで「予約時間での受診が難しい」とありますが、予約時間の変更希望や来院時間の遅れなどが発生した時には、お電話でご連絡をいただけたら可能な限り対応させていただきます。 また、バルンなど医療材料の受け渡しに関しては、患者さんの状態によって使用する医療材料が異なり、外来でお渡しできる物と処置室でお渡しできる物があるため、対応が患者さん毎で異なるために混同させてしまっている可能性があります。今後は患者さんに分かりやすく、また、ご負担とならないように医療材料の運用と体制について検討いたします。 今回のご提言を受け、普段の言動を見直し、今後は、より気持ちよく受診していただけるよう努めてまいります。