

ご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. R7-18

| ご提言要旨    接遇                                                                                                                                                                                        | 回答   看護部                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>初めての入院でしたが、36 日間と長かったですが、先生や看護師さんやリハビリや朝の掃除の方々、お世話になり感謝です。ありがとうございました。</p> <p>自主運動も頑張り過ぎましたが、筋肉の大事さが分かりました。持病持ちになりますが、身体大事に仕事復帰します。</p> <p>糖尿値 2 回はかる事態にはびっくりショックでしたが、1 回だけで改善されたようで安心しました。</p> | <p>この度は、温かいお言葉を頂戴し誠にありがとうございます。</p> <p>また血糖測定で不快な思いを与えてしまい誠に申し訳ありません。初めての入院で、不安も大きかったと思います。日々患者様に寄り添い、安心安全に入院生活を送って頂けるよう指導していますが、看護師間の連携不足でご迷惑をおかけしてしまいました。</p> <p>今後は、このようなことが無いよう、スタッフ間での確認を徹底し、最善の医療サービスが提供できるよう取り組んでまいります。</p> |

ご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. R7-19①

| ご提言要旨     遭遇                                                                                                                                                                                                                                                                 | 回答     経営企画課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>外来基本票の取り違い。本日、9 時前、受付にて窓口で受付処理をしてもらったが、受付票は私のだったが、いっしょに渡された。外来基本票は別人のものであった。忙しいのかもしれないが、確認もせずに渡すのは手抜き。外来基本票には、受付科、内容等も書かれていて個人情報のダダもれ。気をつけるでなく。キチントヤシ。</p> <p>以上のことを伝えたいと言うと、この紙に書くしかないと案内された。字、下手やし、イヤだったが書いた。時間かかるし、メンドウ！</p> <p>書けない人の為に口頭での受付け、必要やないかい？あと、連絡いらんで。</p> | <p>この度は、総合受付での外来基本票のお渡しの際に不手際があり、大変申し訳ありません。</p> <p>常日頃から、受付スタッフには、外来基本票等のお渡しの際は、お名前等の確認を十分に行ったうえで行動に移すよう指導しているところですが、まだまだ不十分であることに對し反省しております。</p> <p>今回のご提言を基に、今一度、お渡し前の再確認の実施の徹底に努めてまいりますので、何卒、ご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>次に、患者さんが直接ご相談できる窓口の設置についてですが、当院では、診療に関することはもちろん、各種制度に関することやご病気によるお困りごと、さらには病院に対するご意見などを承る窓口として、総合受付のカウンター横に総合相談窓口（総合支援室）を設置しております。</p> <p>患者さんに対し、十分なお説明ができなかったことにより文書作成をお願いしてしまったことについては深くお詫び申し上げます。</p> <p>↓ 次項へ続く</p> |

ご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. R7-19②

| ご提言要旨      接遇 | 回答      経営企画課                                                                              |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>これらのことは、全職員に再周知し、適正なご案内ができるよう改善に向けて取り組んでまいります。</p> <p>この度は、貴重なご提言をいただき、ありがとうございました。</p> |

ご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. R7-20

| ご提言要旨    接遇                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 回答   看護部                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>  今月8月22日、主人が入院する事に成りました。</p> <p>  友達・世間の人、どこで手術受けるの？と聞く！！さぬき市民病院と答えると、大丈夫と帰る言葉……。いい先生方を信じて命をあずけなさいと家族は思う！</p> <p>  3月14日、私（妻）〇〇〇科〇〇先生にお世話に成りました。又も医大から転院して、こんどは〇〇〇科の〇〇先生に見てもらっています。主人はビビリです。よろしくお願いします。</p> <p>  〇階の介護士の仕事は最悪でした。病気で入院しているから、もっと気をつけて欲しいと思います。</p> <p>  〇〇科、〇〇科、血、その他、時々受付けがいません。食事はもっと上手にして欲しい。一番へたくそ、それは本当と言う事がわかりました。改善されますよう。</p> | <p>  この度は、患者さんや家族の皆様にご不安な思いをさせてしまいました。入院中では病状や疼痛をアセスメントし、ケアを行っていく事が看護師の役割です。食事摂取時や痛みが辛い時には、安楽な体勢保持の介助が必要です。看護師の役割を再認識し市民の皆様から信頼を得られる病院となるよう精進してまいります。</p> <p>  外来では受付担当者が不在の場合はお知らせの札を設置したり、窓口でお声かけいただければ対応出来るような対策を取っています。今後ともスムーズに受診できるよう、ご意見を頂きながら取り組んでまいります。</p> <p>  この度は貴重なご意見、ありがとうございました。</p> |

ご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. R7-21,22

| ご提言要旨 接遇                                                                                                                                                     | 回答 看護部                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>延命治療の同意書を、複数の看護師から提出するよう言われ、また患者本人がいる病室で話しを出すのは、おかしいと思います。返事はできなくても、耳はきこえているし、デリケートな事を話す所は病室以外でお願いします。</p> <p>体位変える時に、パジャマをひっぱってひっくり返すような仕方はやめてほしいです、</p> | <p>この度は、病棟看護師の対応によりご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。安心していただける環境をご提供できなかったこと、心からお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘いただいた延命同意書についての説明や対応方法について、また体位変換時の看護技術についてご指摘頂きました、看護師としての倫理的配慮が欠けていたと反省しております。</p> <p>今回のご提言は、看護の質や看護師の倫理観を考える非常に重要な内容であるため現場で倫理カンファレンスを行いました。日々患者さんに寄り添い、安心安全に入院生活を送って頂けるよう指導を行い今後は、このようなことが無いよう、最善の医療サービスが提供できるよう取り組んでまいります。</p> |