

患者様からのご意見と回答(平成30年7月)

No	ご意見	対応
1	先生の移動により日付変更との事、当日受付にて曜日変更との事。 曜日の変更連絡なし。でも何とか済んだが、もっとちゃんとしてほしい。電車に乗ってくるものとして。	この度はご迷惑をおかけして申し訳ございません。 ご意見の内容から診療科等を特定できず詳細は把握できませんが、通常は当院の都合で患者さまの予約に変更が生じた場合は、当院の予約センターより患者さま宛てに電話連絡をさせていただいております。何度か電話させていただいて繋がらない場合は、お手紙をお送りさせていただいております。今回は変更の連絡がうまく伝わらず申し訳ございませんでした。
2	以前、手術入院させて頂いたり、臨空のこの病院には深く思い入れもあり、信頼もしているのですが、以前より何回かCTやMRをとらせて頂くこともあったのです。受付の時間がかかったりで、きわきわになったのは、こちらの不注意もあるのですが、お忙しいのは充分にわかるのですが、早口での対応、聞くのをシャットアウトのような対応は、患者や年寄りにとっては大へん不安なところ、お察し頂けたらというのと、この病院の信頼や発展にもと少し思い、かかせて頂きました。地域のよき病院であり続けて欲しいです。	ご意見ありがとうございます。 いただきましたご意見をスタッフで共有させていただきます。 より患者様の不安を軽減できるような対応ができるよう、今後もここがけていきます。
3	当日検査の説明は「めんどくさいから嫌です」という医師はどうなんですか！？ 患者に自分がめんどくさいために、別日をおしつけるのか！？ しんじられない。こんな医者初めてです！！	ご不快な思いをおかけしたこと心よりお詫びいたします。 当日の確認をいたしましたがお指摘の内容での該当事例はありませんでした。 今後そのようなことがないように十分指導させていただきますが、まずは事実の確認をしたうえで個別指導も必要かと考えますので、該当する医師・時間などの情報を提供していただくと幸いです。
4	〇〇バスが停車するのでこちらの場所を利用しております。お仕事ご苦労さま。	ご意見ありがとうございました。
5	長い間引きこもり生活でお風呂にも入らず、髪もかたまりきっていた〇〇が受診した際に、忙しいにもかかわらず、髪を切ってくれ、病棟につれていってくれてお風呂にまでいれてくれ、本当に感謝いたします。お風呂にもいきましょう、髪の毛もうきりましょうと本人に明るく対応してもらい、本人もずっとこのままではと思って悩んでいたようで、すっきりしたと感謝していました。何年も入浴していなかった〇〇に嫌な顔せず、臭いもすごかったですけど嫌な顔せず、優しく親切にして頂き、本当にありがとうございました。	ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、より一層努力を重ねてまいります。
6	えらそうに大きい声で、あんな態度の看護師がいる病院、サイテー。 全く患者のつらさを分かろうとせず、ふざけるな！！ あんなスタッフやとってるの考えなおしたほうがいいんちゃいます、院長さん。	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。今後、このようなことがないように対応させていただきます。
7	荷物を運ぶカートの様なものが欲しい。	ご意見ありがとうございます。 入院の際は患者サポートセンターの職員にお伝えください。病棟よりワゴンをもってまいります。

患者様からのご意見と回答(平成30年7月)

No	ご意見	対応
8	<p>総合カウンター前で駐車券の列がならんでおり、カウンターの人はTEL対応。なにもしていない案内係の人にかわりましてほしいと言うと、並んで下さいの一言。りんきおうへんにできませんか？ こちらは障害のある子を抱っこしてならんでいましたが、げんかひがあります。</p> <p>立ってイスを1cmうごかさずだけしかしていませんでした！！ ここは病院ですよ？みんなしんどくてきているところです。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。関連部署スタッフには患者様の気持ちになって臨機応変に行動するように注意致しました。 今後、このようなことがないように努めてまいります。</p>
9	<p>待ち時間があまりにも長すぎます。</p>	<p>長時間お待たせして申し訳ございませんでした。お待ちいただかないといけない事情がある場合には、お声をかけさせていただきます。</p>
10	<p>若い看護師さんたちはみんな優しく、とても良くしてもらいました。 私はつわりで入院していて、トイレに行く以外は移動もつらく、お風呂も3~4日に1度入る程度で毎日すごくしんどかったんですが、毎朝体温を計って看護師さんに伝えないとけなかつたんですが、体温計を取る動作もつらく、若い看護師さんはそれを察して取ってわきに挟んでくれたり、お茶を入れてくれたり出来る限りのことをしてくれました。 それに比べてベテランの看護師さんは、自分ではかって下さい、まだはかってないの？など私の体調を気遣う様子もなく、担当してもらう日はとてもゆううつな気分でした。 テープかぶれをして、うでがかゆいとうったえた時も、何でも言ったのにも関わらず、また点滴かえる時に言ってくれる？と、夜中で部屋も暗く、めんどくさかったのか分かりませんが、かえてもらえませんでした。次の日の朝、担当になった若い看護師さんが気づいてくれてかえてくれましたが、その時には赤くかぶれてケガのようになっていました。ベテランさんでも、もう少し患者のことを考えてもらいたいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 お身体が不調の時に不快な思いをおかけしました。 当事者だけでなくスタッフ全員にこのことを周知し、患者様の状態や状況に応じた看護を徹底していきます。</p>