

患者様からのご意見と回答(令和2年3月)

No	ご意見	対応
1	<p>皆さん良くしてもらった。 看護師さんは、患者の病気の事をよく知っている質問をすると、的確に答えをもらった(皆さんに) 親身になって(看護師)聞いて頂いた。</p>	<p>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、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。</p>
2	<p>1年ぶりに〇〇をみてもらうのに、受診したら「どこでしたっけ？」みたいな声かけをされた。 カルテに記録をしっかり残していないのでしょうか？ 1年前の担当の先生と変わっていたので仕方ないのかもしれませんが、それではカルテの意味がありませんよね？ とても不快です。 娘のことなので、Dr的にどうってことなくても心配で受診しているのに、とても残念です。 今後対応に気を付けて下さい。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。この二十年で電子カルテ化が進み、紙カルテにスケッチをして病変の特徴を記載をすることはなくなりました。文字だけだと以前と比べ大まかな部位の情報しか残りません。皮膚疾患の診察の場合、診察部位を間違わないということはとても重要なことですが、最も部位の間違いを少なくする方法が患者さんに自分で部位を申告してもらう方法なのです。今回のことで不快な思いをされたことは残念ですが、我々は通常、外来診療前に全予約患者のカルテを一通り目を通してから診療を行っています。それでも間違いを減らすために部位について尋ねているのだということをご理解いただければ幸いです。</p>
3	<p>面会制限を行うなら、あわせて病棟内、床頭台やテーブル、ベットの柵のアルコールでのそうじを1日1回は行うなども行って欲しいです。面会制限だけでなく、他にも対策しているとわかると患者としては安心できるし、納得できます。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 ベッドサイドの環境整備についてご心配をおかけしました。新型コロナウイルス等に関係なく、当院では昨年5月から手洗いと共にベッドサイドの環境整備(アルコールでのふき取り)の強化を行っているところですが、各部署の確認をしましたところ、ベッド柵、床頭台のふき取りが不十分な部署がありましたので、確実な実施を定着するように指導をいたしました。また、今後もモニタリングを行ってまいります。</p>