

患者様からのご意見と回答(令和2年7月)

No	ご意見	対応
1	子どもが、こちらの小児科で生まれた時からお世話になっています。 小児科先生、看護師、受付の方、全てが親切で、いつも安心して受診させて頂いています。 子どもの病気、健診、予防接種、全てこちらの病院で診て頂いています。先日、予防接種にきましたが、こちらの病院では3歳からの日本脳炎の予防接種は実施していないとの事。 ずっとこちらで診て頂いているので(予防接種も・・・)、出れば3歳～の色々な予防接種もこちらで出来たらいいなあと希望しています。 色々な問題などあって難しいのかも知れませんが、一度、検討していただけたらと思います。	ご意見ありがとうございます。 何とか対応させて頂きたいと考え検討しましたが、他のワクチン接種による物理的・時間的な制限のため、日本脳炎ワクチンの予約の枠を作ることが困難な状況です。 貴重なご意見を頂きましたのに申し訳ございませんが、ご理解頂けますようお願い致します。ありがとうございました。
2	先日、●●の手術の為、7月20～24日にわたり、入院・手術のため貴院にお世話になりました。この際、●●の病棟(●●科は本来●●)にお世話になりました。その間にお世話に成りましたスタッフ様にはこの場をお借り致しまして感謝いたします。しかしながら、下記のような出来事がございました。当方は製造業を営んでおり、社内にて下記のような出来事があると、ハインリッヒの法則(ヒヤリ・ハット)から、そのうち重大な事態に発展する可能性があると考えます。これは、業種を超えた考えと思っております。このため、地域医療を支える貴院としても把握されているほうが良いと思い、投書致します。 ただ、看護に関する知識はドラマやマンガ等ですので、ドラマ等で行っている行為は現実でも行っている等の思い違いもあるかと思いますが、そのあたりはご容赦の程をお願いいたします。 なお、これらにつきまして当方になんら回答を求めるモノではございません。貴院の益々の御発展の一助になれば幸いです。 (中略) まとめ ・これらのことがあり、治療に専念できず、次は何があるだろうかと考えておりました。よければ改善され、次の機会には改善されてホスピタリティがあるなあと考えることを期待しております。(次回は無い方がよいのですが) ・入院診療計画書と実態があっておりません。このあたりが全ての原因ではないでしょうか。 ・入院のご案内の更新をオススメ致します。または、患者に渡す書類を一度集めて内容を再確認し、書類毎の内容の違いを再統一することをオススメいたします。 ・製造業では、これらのことは分業が進みすぎると自分の仕事を勝手に決めてしまっていることが多々あります。病院でも同じことがいえるのでしょうか。 ・担当の●●ではなく●●の部屋になった為なののでしょうか。 ・DPCIにより、【しても、しなくても】お金が貰えるからでしょうか。 ・入院にあたり、寄付の用紙を渡されましたがこのような事がない体制作りがないと難しいと感じます。 ・入院初日に、担当医、手術看護師、麻酔医等がわざわざ病室まで来てもらえ、安心感が良かったです。 ・今回記載したものは、すべての患者さんに共通することを中心とし、特に個別要求は記載してないつもりです。 ・この事により当事者に何かを求めるものではないため、看護師等の当事者名は記載しておりません。 最後に、地域の中心的役割を果たす病院として、良い方向に向かう事をお祈りしております。	この度は当院を選んで入院して下さいまして、ありがとうございます。 入院生活における様々な出来事に対するご指摘を頂きました。ご意見は看護局はじめ、病院としての検討をするための貴重な材料とさせていただきます。8月の看護師長会では、頂いた情報に基づいてディスカッションを行い、それぞれが振り返り改善に向けたしたいと思います。 至らない点が多々ありましたことを改めてお詫び致します。貴重な情報を下さいましたことを感謝致します。ありがとうございました。