

気づきの箱より 患者さんの声&回答

患者さんの声

年配の清掃の方が、いつも色々な場所で患者さんや従業員の方と長時間しゃべっているのを見ます。しゃべる事が仕事の方なののでしょうか？

回 答

この度は、ご不快な思いをさせてしまいましたこと心よりお詫び申し上げます。職員には、患者さんの療養をする場であるという意識を持ち、私語を慎むよう指導を徹底させていただきます。職員一同、患者さんに気持ちよく入院生活を過ごしていただけるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

8病棟のそうじの人の態度と対応が医者や看護師とその他の人とちがいすぎて見ていてキモイ。すききらいはだれにでもあるけどあからさますぎる。

回 答

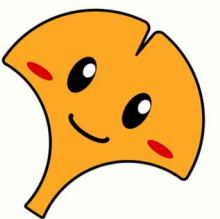
この度は、職員の態度によりご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。職員には、適切な対応を心掛けるよう指導を徹底させていただきます。職員一同、患者さんに気持ちよく入院生活を過ごしていただけるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

8病棟のリハビリの人あまりあいさつしない。

回 答

この度は、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。今後は、患者さんへのあいさつや声掛けを意識し、声を掛け合いながら元気ある病棟にしていきたいと思えます。今後とも、皆様に安心・信頼されるよう、サービスの向上に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



患者さんの声

受付の若い女性の方がヒソヒソ話をされ、精神の利用者さんが気にされることがありました。ヒソヒソ話しのタイミングが悪い方にとらえられたと思います。何か思うことがあればハッキリ言ってもらう方が気分の良いものです。

回答

この度は、受付で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。ご指摘いただきました内容は真摯に受け止め、直ちにスタッフ内で共有いたしました。今後は、どなた様でも気持ち良く受診していただける環境づくりのため、接遇の見直しと改善に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

予約 9:00 診察 10:30～、予約の 9:00 って何？なんの説明もなし。次からは時間読めないで違う病院に行きます。

回答

診察時間が予約時間より大幅に遅れましたこと、またそれに対する説明が不足しておりましたこと、誠に申し訳ございませんでした。診察時間が遅れている場合には、ご説明をさせていただくよう職員の指導を徹底してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

泌尿器で入院手術しました。主治医の先生に管を抜いても良いと許可がでました。朝 8 時 40 分頃の回診です。さっそく病棟の看護師、当日は夜勤の方でした。管を抜く処置をしてくださいました。管が抜けた事により、入院生活が快適になりました。ところがその後、日勤の看護師さんが午前 10 時位に部屋に管を抜きにきました。また違う看護師さんが午後 3 時位に管を抜きにきました。朝イチで管を抜いてもらいましたと言ったら 2 人共同じ言葉で折角エプロンしてきてなあんだと言われました。横の連絡、個々のデータの共有ができていないです。他にも小さな事が色々あります。1 人 1 人の意識が低すぎると思います。看護師同士の会話を入院患者は聞いていますよ。

回答

この度は、情報共有が不十分であったために、患者さんにご不安とご不快な思いを与えてしまいましたこと、お詫び申し上げます。また、その際の看護師の言動・態度についても、患者様のお気持ちに十分に配慮したものではなく、接遇面での配慮に欠けていたと受け止めております。いただいたご意見は、スタッフ間で共有し、カテーテル抜去など処置に関する情報共有の方法の見直し、患者さんへの言葉遣いや態度を含めた接遇の再確認と指導を行い、今後も安心して療養していただけるよう再発防止と対応改善に努めてまいります。貴重なご指摘をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

今朝、食事中、尿の為病室を離れて帰ってきたら食事が片づけられてました。何の断りもなく。もう少し配慮をお願いします。今度からは、まだ食事中の札置いてから離れます。片づけられる方々はマナー勉強しておられんのですか？レストランとかでも、席をはずす時は食事中とわかるようにフォークやナイフの置き方があったはず…。せっかく栄養士さんが考えて、調理の方々が一生懸命つくっていただいたものを最後の一滴一粒までゆっくり食べて回復しなければいけないのを、無断で撤去された事に、憤りを感じます。

回答

この度は、お食事中席を外されている間に、ご本人に確認もせずお膳を下げてしまい、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。今後は、食事の下膳時には、必ず患者様にお声かけし、確認を行うことを病棟全体で再確認し、同様のことが起こらないよう取り組んでまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

医師の証明をお願いしていますが、なかなか書いていただけません。もう少し早く書いていただきたい。よろしくお願いします。

回答

この度は、書類の完成までに長時間を要し、誠に申し訳ございません。書類の内容により、お時間を要するものもございますが、出来る限り早くお渡しできるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

前入院した時入院セットの利用についての説明があまりなかった。ティッシュや歯磨き粉など、持参したものを使ったが、入院セット代払ったらどうせなら入院セットのものを使いたかった。そういった消耗品も一言「使ってもよいですよ」などの説明があってもよいのでは？また、料金を払っているなら、持ち帰ってもよかったのかな？と思い、少し損したかな？と。

回答

この度は、入院セットの内容や使用方法について十分なお説明ができず、不要にご準備いただくこととなり、申し訳ございませんでした。いただきましたご意見をもとに、入院セットの内容や使用方法について、どのスタッフがご案内しても分かりやすくご説明できるよう内容と手順の見直しを進めてまいります。なお、入院セットの消耗品につきましては、必要に応じてご自由にお使いいただけるものです。入院中もご案内をご参考にいただき、ご不明な点がございましたら、どうぞ遠慮なく病棟スタッフまでお声掛けください。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

食事に差別、違いがありスギル。同じ高い食事代払ってるのにおかしい。
やたらとクサイ、マズイ魚ばかり食べれたものじゃない。フツウ食は美味しい料理ばかりだ。カレーライスは出ないのにカレー風味のマズイのばかり。
考えて欲しい。

回 答

病院食は、医師の指示のもと治療の一環として提供させていただいております。疾患に応じた食事内容の場合、味付けや献立が普通食とは異なりますことご理解いただければと思います。お魚に関しまして、当院では1回の食事に170～180人分の食事を提供しており、生のお魚は漁獲量も安定しておらず給食への安定供給が見込めないため、安定供給できる冷凍魚を主に使用しています。また、生の魚は骨があるため、昨今の患者層を鑑みて骨なしの魚も多く使用しています。鮮度の良い魚に比べ味に違いが出てくるかと思いますが、ご容赦くださいますようお願いいたします。ご意見の内容より塩分制限食と思われるが、塩分制限を行うため塩分を含まないカレー粉等の香辛料を使用し味付けを行っております。お薬だけでなく、お食事でも治療を行っていること、今一度ご理解下さいますようお願いいたします。
貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

私は兵庫県香住から来ているものですが、毎回「たぶの木」で医療品・ガーゼ・包帯などを買うのですが、9/13 閉めるということですがそれに代わるお店の販売はあるのでしょうか？あまりにも患者抜きにした変わりようで、大変困惑しております。早く代わりの案を店をお願いします。ちなみに兵庫県香住からは1時間半かかります。昼食もできなくなり、大変不便な病院になりました。

回 答

「たぶの木」の閉店に伴い、ご不便をお掛けし申し訳ございません。既にご存じかと思いますが、医療品につきまして、「たぶの木」で取り扱っていた商品においては、病院内のファミリーマートでの取寄せ購入が可能となっております。在庫は置いていないとのことですので、ファミリーマートスタッフまでご相談くださいますようお願いいたします。たぶの木の閉店にあたり、今後の体制のお知らせが不十分なため困惑させてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

患者さんの声

ファミリーマートで揚げ物を扱うのは絶対やめてほしい。
においがフロアに拡散するのは耐えがたい。

回 答

ご迷惑をおかけしており、誠に申し訳ございません。油の臭い対策につきましては、ファミリーマートと協議し、換気扇の設置等できる限りの対策を行っております。しかしながら、ご不快に感じられる状況となっておりますこと、お詫び申し上げます。今後も臭いの軽減に向け対策を検討させていただきます。
貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

駐車場、いつも満杯であり往生。裏の駐車場利用の場合、表のガードマンを1人裏に配置して、裏口より院内への出入りを、せめて10時くらいまで人員配置を。無駄なく配せ!!

駐車場、病院の裏側しかとめられない。この場合、院内に入るのに相当な遠回りとなるので、裏口のドアを解放して下さい。足の悪い者は大変です。お願い。

回答

駐車場の狭隘化により、ご不便・ご迷惑をおかけしており誠に申し訳ございません。裏口ドアの解放につきましては、感染対策上・防犯上のリスクを鑑み、検討させていただきます。また、駐車場に案内係を配置し、少しでも便利な場所へ駐車いただけますよう対応させていただきます。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

外来のシルバーカーを増やして下さい。

回答

シルバーカーの不足により、ご不便をおかけし申し訳ございません。使用状況の調査を行い、必要台数について検討させていただきます。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

豊岡病院みたいに喫煙ルームを作って欲しいです。それか、ニコチンパッチを置いてほしいです。ストレスで体調不良になりそうです。

回答

当院は禁煙治療を行っており、敷地内を禁煙としなければならない医療機関となっております。ご不便をお掛けいたしますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。

患者さんの声

10月下旬に入院でお世話になりました。先生や病院の皆様にとってもお世話になりありがとうございました。入院して感じた事書かせてもらいます。病室に荷物入れがありますが、持参した荷物を整理するのに、膝が痛いのかかがんでしなければならず困りました。イスでもあれば、そこに置いてできるのにと考えたので検討していただきたいです。

回答

この度は、ご不便をおかけし、お体にご負担をおかけすることとなり、大変申し訳ございませんでした。当院では、一部屋に1脚の椅子を準備させていただいております。今回ご使用いただくことができず、申し訳ございませんでした。椅子が足りない場合等ございましたら、どうぞ遠慮なく病棟スタッフまでお声掛け下さい。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

患者さんの声

入院患者の家族です。職員の皆様にはいつもお世話になっておりありがとうございます。面会のことです。感染対策とはいえ、週2回（水・金）まして病棟で5家族とか10家族とかではなかなか行けません。せめて土日のいずれか行けるようにはなりませんか？平日だけでは、仕事を休まなくてはならず、又15時～16時と限定されると予約もとりにくく困っております。また、高齢の患者で、認知症もあるので、話もできないと認知症状も明らかに進んでいます。病院の都合もわかりますが、何とか考えていただけないでしょうか。（患者は、携帯電話も持っていないし、たびたび看護師さんに問い合わせるのも、申し訳ないです。）

面会ができずさみしい感じでした。（予約時間は若い者はみんな仕事でむりです）

回 答

面会につきましては、長い間ご不便をお掛けしており申し訳ありません。11月中旬より、面会の制限を一部緩和させていただいております。面会制限全面解除には至っておりますが、入院患者様を感染症より守るため、ご理解・ご協力をお願いいたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

予約時間が多少遅れる分は仕方ないと思っておりますが、3時間も待たされるのはしんどいです。

金曜日の整形外科に受診をしました。待ち時間が長すぎて、疲れはてました。たぶん、たくさんの患者さんが同じ思いをしておられると思います。

回 答

診察までに長い時間お待たせし申し訳ございません。関連部署でいただきましたご意見を共有し、待ち時間が短くなるよう病院として取り組んでまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

先日救急でお世話になった〇〇と申します。おかげ様で普通の生活に戻る事ができました。ありがとうございました。ただその中で主人が若い看護師さんを怒鳴ってしまいました。部屋の中の様子が変わって私をみてもらった先生方とは別の先生や看護師さんになったんでしょうか。私の入院にあたっての質問も本人が出来るだけこたえる様言われてましたので主人は外の廊下で待ちたいとお願いをしていました。” 何ですか” と聞かれ” この部屋は寒いので” とそうしたら” エアコンを切ったのでそこに居て下さい” といわれました。家に荷物を取りに帰っても良いと言われたのでそうしてもらいました。その時主人は戻ってきた時はどこに持って行けばいいですか？とたずねるともう病棟にあがるので病棟の看護師に渡してもらう事になりますと説明をうけていました。でも次に来た時病棟ではなくまだ前の場所にいたのです。持って来たと伝えると” あずかりましょうか？顔を見て帰られますか？”” 顔を見て帰ります”” 別の患者さんもおられるので短めで” と。ベッドに置いてあった書類が落ち、それを見て” おたくに渡した書類ですよね書いて出してもらわないと” 別の看護師さんに説明をうけたのかどこまで聞いていたのかはわかりません。見かけはしっかりしていて書類を見たら理解できると思われたのかかもしれません。聞いていない事を聞いている様にいわれて我慢できなくなって怒鳴った。主人も要支援やからそんな事出来ない。出来ないなら出来る人に頼んだらどうですか。遠くの息子にでも頼むんか、ああそうですね、売り言葉に買い言葉です。もう帰って下さいと言われていたので帰ると言って出ようとしたら別の患者さんが入って来られてカーテンを目の前でしめられて今は出ないでとお前が帰れ言うたんやろ。本来なら検査が終わった時点で病棟に上がるはずが、引継ぎの時間帯になって遅れてしまった。主人は難病でこちらの先生方には本当にお世話になっています。その主人が大きな声を出さざるをえなかった事少しでも理解していただけたらと思います。救急の方々や守衛さんには本当にご迷惑をおかけしました。

回 答

この度は、患者さん・ご家族にも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。救急の診療に於きましては、受診される患者さんはもちろんですが、ご家族もケアの対象となります。突然体調を悪くされ、ご家族もご心配・ご不安な中、今回の看護師の言動は配慮に欠けていたと受け止めております。いただいたご意見はスタッフ間で共有し、再発防止に取り組み、患者さん・ご家族に安心して診療を受けていただけるよう努めてまいります。貴重なご指摘をいただき、ありがとうございました。

お寄せいただきました『声』は一部を除き原文のまま掲載させていただいております。