

気づきの箱より 患者さんの声&回答

患者さんの声

2 病棟の職員の方の対応が悪すぎます。他の病棟の職員の方との差があります。入院している患者・家族に対しての対応とは思えません。不親切です。家族は不安になります。

回 答

この度は、私どもの配慮に欠けた対応により、多大なるご不快な思いをさせてしまいましたこと、心より深くお詫び申し上げます。いただきました貴重なご意見は、関連部署の全職員に共有いたしました。改めて、患者さんやご家族の不安なお気持ちに寄り添うことの重要性を確認し、接遇および言葉遣いについて再教育を行いました。事実関係の確認におきまして、至らぬ点もあったかと存じますが、今回のご指摘を重く受け止め、どのような状況下でも皆様が安心してご相談いただけるような雰囲気づくりと、誠実な対応を徹底してまいります。この度は、私どもの成長のために貴重なご指摘をいただき、誠にありがとうございました。

患者さんの声

R8.2.4（水）何十年も前に、一度貴院で診察した記憶があるが、カードもなかったので診察する場合、何からしていいかわからず、とりあえず受付に行き、たずねようとしたにも関わらず、私が来た理由も聞いてくれず、「マイナンバー置いて下さい」とだけ言われた。受診科も言ってないのに、「え、これでいいの?」と不安に思っていたら、案の定…ずーっと何も呼ばれず再度受付へ。そしたら、「受付されましたあ?」、「いや、どうしていいかわからず、カードもないし、さっきはマイナカード受付して、何も案内してくれませんでしたけど」と正直非常に不快でした。久々の受診で、受付どうしていいかわからず、窓口行ったのに、（女性職員 2 人でした）「どうされましたか?」もなし。1 日たくさんの方の対応されていると思いますが、色んな理由で病院に来るわけですから、相手のことを聞く姿勢は大事だと思う。窓口でひどい対応されると、二度と来る気がしません。お年寄りの方もたくさん来院されるので気をつけた方がいいと思います。ちなみに弥栄病院は、受付も分かりやすく、コンシェルジュが、本当に丁寧に案内してくれますよ。見習ってほしいです。

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、心よりお詫び申し上げます。ご指摘いただきました内容につきまして、来院された方のお話を丁寧に伺い、分かりやすい案内ができるよう職員へ周知し、皆様に安心して受診していただけるよう接遇の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

整形外科、生まれて初めて受診に 10：30 から今 2：50 待っていますがあまり待ち時間が長いのでどうして？と聞きたい。半日かかるのであれば今後予約の時受診時間を聞いておかないと仕事に関係すると思う。何故 1 人の患者に時間がかかるのか治療の関係上とは思われますが今後いろいろこの点考えてほしい。順番号は 99 番でした。

整形外科、診察予約について。予約時間より 1～2 時間ほどオーバーすること有。年寄りについては、厳しい待期時間です。御事情多々あるかと存じますが、せめて 1 時間以内にしていきたいと思います。

回 答

診察までに長い時間お待たせし、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。いただきましたご意見を関連部署で共有し、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

ベッドの下がホコリだらけ。

回 答

この度は、病室の清掃が行き届いておらず、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。ご指摘いただきました内容を清掃担当者に共有し、今一度、清掃方法や確認作業を徹底いたしました。引き続き、皆さんに快適に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

そうじの人そうじに入ってくるときもこえかけ 1 つない。いつもイライラプンプンしながらそうじしてて、見てるこっちまで気分が悪くなる。ほかのそうじの人はとてもあいそ良く話しかけてくれたりするのに。

回 答

この度は、清掃職員の対応により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。入室時の声かけや基本的な配慮が欠けておりましたこと重く受け止めております。職員には、心配りを忘れないよう改めて接遇に対する指導を行いました。皆さんに気持ちよく入院生活を過ごしていただけるよう職員一同努めてまいります。
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

お風呂場に 5 病棟のように濡れたタオルを入れられるバスケットが欲しいです。

回 答

浴室のご利用環境につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。この度いただきましたご意見をもとに、濡れた洗濯物を入れていただくバスケットを設置させていただきました。今後も皆さんのご意見を参考にさせていただき、利便性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

先般送付いたしました「再回答（追記）依頼書」につきまして、郵便追跡記録により貴院への到達を確認しておりますが、現時点においても回答をいただいております、遅延に関するご連絡もございません。本件は、患者本人の不信・意欲低下、ならびに家族との信頼関係に関わる重大な事項であり、地域連携を担う部署の対応として、社会通念上、適切な対応とは言い難い状況にあると考えます。つきましては、担当部署の对外対応について、管理部門として貴部署のご意見をお示しいただくとともに、担当部署に対し速やかな回答を促していただくよう、ご対応をお願いいたします。

（※プライバシー保護の為、内容を一部修正・要約しております）

回 答

平素より当院の運営にご理解とご協力を賜り、御礼申し上げます。
このたび、当病棟をご利用のご家族様より貴重なご意見を頂戴いたしました。当院では、患者様およびご家族様からのご意見を、より良い医療サービスを提供するための重要な指針として受け止めております。今回いただいた内容につきましては、院内で共有のうえ検討を行い、対応方針を決定いたしましたのでお知らせいたします。

【対応方針について】

お寄せいただいたご意見は、院内全体の運営改善に資するものとして活用してまいります。当院では、限られた医療資源の中で、すべての患者様に対し公平かつ適切な医療を提供することを基本としております。このため、特定のご要望に対する個別対応ではなく、病院全体の運用改善をもって対応いたします。なお、いただいたご意見につきましては、担当部署に共有し、対外的な連絡体制や回答手順について、管理部門として必要な確認を行いました。今後も、患者様・ご家族様との信頼関係を損なうことのないよう、院内の連携体制の適正な運用に努めてまいります。

【病院としての今後の取り組み】

・コミュニケーションの充実

職員への接遇教育を継続し、より丁寧で分かりやすい説明に努めます。

・療養環境の維持

院内規定に基づき、すべての患者様が安心して療養に専念できる環境の維持に取り組めます。

今後とも、皆様に信頼していただける病院づくりを進めてまいります。

お気づきの点がございましたら、院内各所に設置しております

「気づきの箱」へお寄せくださいますようお願いいたします。

患者さんの声

整形の前のテレビ高すぎて見えにくい。視線に合わせた位置にしてほしい。

回 答

テレビの位置が高くご不便をおかけし、申し訳ございません。患者さんの目線に合わせた高さに設置できるよう検討を進めております。今しばらくお待ちくだ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

管内、冬の場合、非常に寒く、持病が悪化します。何卒、善処下さいませ…。

二週間に一回整形外科に通院中です。中央病院はとにかく寒い。空調の改善をお願いします。

回 答

この度は、館内の温度管理が行き届いておらず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。空調設備の不具合により室温が十分に上がらない状況となっていたことが判明し、修理対応いたしました。寒さ対策としてファンヒーター設置等の対応も行っておりますので、寒さを感じられましたら、どうぞ遠慮なくお近くのスタッフへお声掛けください。

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

丹中は初診でした。で入院させていただきました。病院内はキレイだと思いましたし、先生、看護師さん、助手さん、事務スタッフさんなど、皆さん優しくて丁寧に接していただきました。印象に残ったことは、院内の雰囲気がとても良かったことです。（対応が雑とかではなく、和んだ空気、親しみやすい話し方だったなど）若い男性看護師さんにも大変お世話になりました。まだ若いので色々思うこともあると思いますが、これからも頑張っていたきたいと存じます。ありがとうございました。R8.1.15

節分のまき寿司は大変おいしかったです。ありがとうございました。

酒江先生ありがとうございました。看護師の方、リハビリ担当の方、またその他の方にもいろいろお世話になり、みなさん優しく接していただき本当にありがとうございました。

回 答

この度は、多くのあたたかいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。皆様よりいただきましたお言葉は、関連部署の職員に伝えさせていただきました。患者さんからの感謝の言葉は、職員にとって何よりの励みになり大変嬉しく思います。今後も、「安心・信頼・良質」の医療を提供できる病院を目指し、職員一同努めてまいります。

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。