

気づきの箱より 患者さんの声&回答

患者さんの声

以前、自分の勤務している会社におられた方が、こちらで今は勤務されている方がおられるのですが、その方が元同僚（色々な人達です。うちの会社は女性が多いです。）が診察にいかれると声をかけられて、「この間は〇〇さんがきったわ〜。」と話をされるそうです。もしかしたら、婦人科の病気になられていて知られたくない方もおられるかも知れません。なので個人情報を知人に話しをされるのはやめていただきたいです。病院にいかれた方々が口々にこの事を言われておられたので事実です。

回答

この度は、個人情報の管理が行き届いておらず、ご不快・ご不安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。今回ご指摘いただきました内容は、医療機関としてあってはならないことであり、重大な事案であると受け止めております。直ちに全職員に対し医療機関における適切な個人情報の取扱いについて周知・注意喚起を行いました。今後このようなことのないよう、職員一同より一層努め、皆様に安心して医療を受けていただける病院を目指してまいります。個人情報の取り扱いについて重要なご指摘をいただきましたことに感謝いたしますとともに、重ねて深くお詫び申し上げます。

患者さんの声

初診で総合受付で黄ファイルをもらい整形外科へといわれ、5診で何もせずに1時間40分待ちました。他の患者さんのつきそいの方が黄ファイルに気づき、受付の箱へと教えて下さり、そこからは順調に進みました。病院慣れない自分がかもっと聞けばよかったのですが、黄ファイルを出せと言ってもらえたらありがたかったです。

回答

この度は、受付で十分なお案内・待合でのお声掛けができておらず、長時間お待たせしご不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。今後は、初めて来院される方・前回来院から年数が経過している方にも分かりやすい丁寧なお案内・待合でのお声掛けを心がけ、患者さんが不安な思いをされることのない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

1Fの処置室の人のたいおうが悪い。

回答

この度は、処置室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。体調が悪く受診される中、看護師にはいかなる患者さんにも思いやりを持った対応が求められます。今回いただきましたご意見をスタッフの間で共有し、今後このようなことのないよう、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

先日眼科受診の時検査をしてもらったとき、「眠いんですか?」「目を細めない」など言われました。どうしてそんな言い方をされるのでしょうか普通にしているのに。ほんとにきちんと検査してもらっているのか不安になります。もう少し言葉かけにも注意して頂きたいです。

回答

この度は、検査時の声のかけ方に配慮が欠けてお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。今後は患者さんのお気持ちに寄り添った説明・言葉遣いを心がけ、安心して検査を受け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

救急で来院時、携帯がつながらず連絡ができず、困っておりますので（NTT ドコモ）解消をお願いしたいです。

回答

この度は、携帯電話がつながらずご不便をおかけし、申し訳ございません。現在、電波を強める工事や危機の設置は難しい状況ですが、前向きに検討させていただきます。なお、院内には無料の「患者さん用フリーWi-Fi」を設置しております。こちらに接続していただければ、LINE などのアプリを使った通話やメッセージのやり取りが可能となります。接続方法は各所に掲示しておりますので、ぜひご利用ください。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

病院長様 名札はその人の顔である。顔である以上しっかりと左胸に付けて対応する様指導をお願いします。患者より

回答

この度は、名札を着用していない職員がおり、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。名札は、患者さんに安心感を与える要素でもあるものと認識しております。職員に対し名札を着用するよう改めて指導を行いました。今後も皆様に安心して医療を受けていただける病院を目指し努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

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。