

2023年 11月

患者さまの声

ご意見箱は毎日確認し、各部署で対応しています。
患者さまの満足する医療を提供するため改善に努めて
参りますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。
また、直接のご意見・ご質問も随時承っております。
どうぞお気軽に職員へお声かけ下さいませ。

ホームページには概ね3ヶ月間掲載しております。



TAKA General
TSUKI Hospital

患者さまの声

Q) 面会時間はわかりますが、付添の引継ぎぐらいいは中でさせてほしい。子どもにもスタッフさんにも迷惑をかけたくない。10分でいいです。

A) お子さまの入院では、ご家族に付き添いをいただくことが身体的にも心理的にも安寧につながります。昨今のコロナの影響により、付き添いをされるご家族にも厳しいルールを守って頂く結果になっており、ご心配をおかけいたしました。今後も状況に合わせ感染対策の方法は変化しますが、その度にご説明を行い、ご理解を得たいと思います。今回は貴重なご意見をありがとうございました。

Q) 川崎病の既往歴のある子供が5日間、熱が下がらず救急に電話しました。そこで出た看護師の対応に不満があります。救急外来の看護師だと思いますが、忙しいのはわかります。まずこちらの話を聞かず、被せてきて一方的な印象を受けました。こちらも子どもが熱が出ていて気が急いでいます。話したいことも遮られては腹が立ちます。質問しても知識の無さのせいかな適当な返事。（「川崎病の再発の症状はどのようなものがありますか？」と聞いたところ医師にも確認してくれず、「それぞれを診察してみないとわかりませんねえ」とのこと）知識がないなら医師に確認取るなど誠意を見せてほしいです。患者は困って救急にかけています。適当にあしらわないで欲しいと思い、メールさせていただきました。同じことを言っても対応次第で相手は憤慨もするし安心もします。救急なら安心感がほしいです。

A) この度は症状のお問合せの際、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。
ご相談内容に応じて医師へ相談するようにしていますが、今後も医師と連携を図りながら対応するように周知してまいります。

Q) 会計の対応がのらりくらり。遅くなっていることに謝りが無い

A) このたびは会計に関してご不便な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。診察や検査の内容によっては会計に時間を要するものがあり、おおよそ10分から20分程度頂いております。またお申し出頂いた際に謝罪がなかったとのことで重ねてお詫びを申し上げます。
再度指導を徹底し、患者様にとってより良い病院となるよう努めます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) ○○科の診察中にいつも思うのだが、診察室の外で職員の声が大きいのはどうなんですか。内容も丸聞こえで職員同士の悪口や患者のグチなどをいくら診察室の外だからと大きい声で言うのはおかしいと思います。先制も配慮して扉を閉めてくれたりもするが、裏でこんなことを言われているともう怖いとすら感じた。

何か続いたので、ちゃんと職員の教育をしてください。

A)この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。今一度医療従事者としての自覚を持ち、個人情報的重要性や取扱いについて見直しを徹底してまいります。今回のご意見を真摯に受け止め、今後はこのような事がないように職員一同努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

Q) 私の息子は重度障がいので動く事、話す事など出来なくてスタッフの方々にご苦勞をおかけしたと思います。面会中にシーツが尿でぬれていたの看護婦さんにシーツ交換をお願いしていたら、ちょうどとなりの方のシーツ交換に来られたスタッフに、こちらもシーツがぬれているのでとお願いしたら、この人は何を言っているんやと言うような顔をして、無視して、となりのシーツを交換して出ていかれました。

自分は何か悪いことを言ったのかと気分が悪かったです。

ダメな事ならダメと説明を頂かなかたら不安になるだけです。

入院患者や家族は入院中は不安なものです。少しでも安心できる言葉が欲しいものです。

入院初日におしめやシーツ交換サイクルなど院内の細かなルール説明がないのではないのでしょうか。

A)この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。また、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今回のご意見を受け、病棟でもカンファレンスを実施しました。対応に関して振り返りをおこない、患者様の不快を医療者としてすぐにキャッチすると共に、安心できる療養環境の整備をおこなっていく必要があることを共有しました。

今後は、患者様、ご家族様が安心できる環境を影響していくよう、スタッフ一同尽力していきたいと考えます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital