

患者様の声への回答

貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます。
皆さまからのご意見を今後を活かし、改善に努めてまいります。

日付	ご意見	回答・改善策
3月7日	ここの病棟のベテラン看護師達は、薬の質問をしたりして、とにかく仕事を増やすようなことをすると、「こいつ面倒くさいなー」という態度を露骨に出します。目の前でため息をついたり、とどめは「なんでうちに来たの〜！」と叫んでいました。患者はおとなしくハイハイゆーことを聞いてる！という態度を隠しません。今思えば、音声を録音しておけばよかったと思っています。	大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。院内看護部で共有し、接遇の改善に努めてまいります。患者様が安心して療養・治療に専念できますよう、看護師教育を続けてまいります。
3月11日	3/7に救急車を利用しました。鼻と口から大量の出血をし、早朝だったためかかりつけ医に電話をしましたが、対応できないと言われ今すぐ救急車を呼んでくださいと指示を受けました。やむなく救急車を呼び厚生HPに搬送されました。処置をして下さった方々は丁寧に対応してくれて大変助かりました。しかし〇〇科の医師の〇〇先生に大変がっかりしました。最後の捨て台詞で「救急車を呼ばれるとこちらは迷惑なので」と言われました。お医者様が言う言葉でしょうか？これだけの大量出血では素人では対応できません。今、救急車を利用しないで一体いつ利用するのでしょうか？お医者様だから許されてしまう発言なのでしょう？こちらに書かせていただきました。	心無い一言で患者様を深く傷つけしまったことを深くお詫び申し上げます。ご自身で対応が困難な鼻出血に対してかかりつけ医に相談の上、救急車を呼ばれており、患者様は急変時にも冷静に的確にご判断されていたと伺います。いうまでもなく今回の件における救急車のご利用は適正です。今回の件は、当院医師による不適切な一言が問題と考えております。今回ご指摘いただいた一件は、当院で勤務する職員と地域の患者様との信頼関係を損ないかけないもので、容認されるものではありません。病院長指示のもと、事務部長、看護部長をはじめとした病院管理者で問題点を共有させていただき、さらに当事者からは状況を詳しく聴取したのちに、指導をさせていただきました。弁明するつもりは全くございませんが、当事者と面談しているときに小生が感じたことです。現在佐野地区は新型コロナウイルス感染症が蔓延しており、まさに災害医療に近い状態で毎日のように新型コロナウイルス感染症の陽性患者と向き合っています。鼻出血は止血処置時に医療従事者が振り返り血などで飛散する可能性が高い疾患です。疾患の特性上、新型コロナウイルスの検査を先に行うことが難しい病気でもあります。私たちは体を張って地域住民の命を守っていると自負しています。幸い、当院での初期対応にも大きな問題がなかったようで、その後の再出血がない様子と承知しています。耳鼻咽喉科部長として、一人の医師として安堵しています。職員と患者様との信頼関係が一層構築されることを心より願っています。あらためまして深くお詫び申し上げます。申し訳ありませんでした。
3月16日	レントゲンを受けて着替えをして帰るとき、着替えの部屋が真っ暗で洋服もなく、もう一度検査着を着て検査室に戻り話をすると、部屋が違う方だと言われた。部屋に入るところを見ていたのにも関わらず、なぜ先に言ってくれなかったのか。初めてなのだから、もう少し丁寧にしてくれないと困る。採血したとき、針が細いのにもかかわらず、とても痛く今までたくさん受けてきたけれどこんなに痛いのは初めて。2時間経ってもまだずっと同じ痛みが続いている。	この度は大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。改めて接遇向上に心がけるよう、スタッフ一同努めていきたいと思っております。

令和4年4月

病院患者サービス推進委員会

患者様の声への回答

貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます。
 皆さまからのご意見を今後を活かし、改善に努めてまいります。

日付	ご意見	回答・改善策
3月16日	心電図の検査の時、洋服についてバカにしてきた。身体から機械を外されるとき雑に外され、イヤな思いをした。患者に対する態度が酷すぎると思う。とてもイライラした。二度と来たくない。	患者様に不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。部門の技師に確認しましたが、会話の内容や原因の特定に至りませんでした。言葉の行き違いから、誤解を生じてしまうことが多々ある部門であることを肝に銘じ、言葉選びに注意していこうと考えます。また、電極の外し方も丁寧にを行うように再度、部門員で検討し胸部誘導の吸盤は一つずつ丁寧に外すこと、シールタイプの電極は皮膚剥離を念頭に置きゆっくりはがす。必要があれば剥離剤を使用することなどを順守していこうと考えます。
3月22日	①予約時間を守ってほしい。 1時間半(90分)以上待たされて、診察はたったの5分。床屋や歯医者のように予約者優先を守ってほしい。同じ予約時間に何人入っているのか？何のための予約か意味がない。(仕事の退出で通院中。怒られた←時間かかり過ぎ) ②自動精算機を17:00頃まで稼働させてほしい。16:00以降は窓口が1つで非常に待たされた。	お待たせして大変申し訳ございません。患者さんが多く予約枠をオーバーしてしまう現状があるので可能な方には開業医をお勧めするなど対策を取り組んでいきます。 自動精算機は精算整理等の都合で16:00までとさせて頂いています。今後、自動精算機が新しく設置予定です。その際に17:00まで稼働できるように検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。
3月25日	下半身を洗ってもらった際、看護師が水をこぼしてシーツとシャツを濡らしてしまいそのまま放置。患者の失態を他の患者に聞こえるくらいの声で話す。下半身を洗う目的で来た看護師に入浴の予約を尋ねると「私の担当ではない」と断られた。患者に対する一歩前の対応がない。親切・丁寧に優しい看護師さんは沢山います。その中でも一部の人。	この度は、患者様に大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者様の寝衣を濡らしてしまったことへの謝罪不足や患者様への対応が十分にできなかったことスタッフ皆で反省しております。今後はこのようなことがないよう接遇面の強化を図り、患者様が安心して入院生活を送れるよう心がけていきたいと思えます。
3月25日	病棟の事務員の対応が悪い。会話になってない。一方的で早口、患者の話をまず聞かない・否定的から入る。 対話能力の訓練が必要。まず一般の会社(接客商売)では問題になると思う。 素晴らしい医師・看護師さんが多いのに残念。	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。病棟関連事務を集め、「患者様の声」を伝え、指導いたしました。また病院全体としても接遇研修等を行っておりますが、全職員が患者様にご満足いただける接遇を身に付けられるよう今後も努力していきます。
4月1日	救急の医師の先生方、看護師さん。お世話になった3階の主治医の〇〇先生・〇〇先生・看護師の皆様、栄養指導してくださった〇〇先生・薬剤師の先生・3階の事務の方、本当に忙しい中でも丁寧なご説明とご対応本当にありがとうございました。おかげ様で入院生活もおだやかに過ごすことができました。一生忘れません。ありがとうございました。	あたたかいお言葉を頂きありがとうございます。頂いたお言葉を励みに今後も病院スタッフ一同患者様に安心して入院できるような医療の提供・丁寧な説明を行って参ります。

令和4年4月

病院患者サービス推進委員会