

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に活かし、改善に努めてまいります。

日付	ご意見	回答・改善策
4月21日	<p>正面玄関で待っているときのこと、受付時間前での出来事、患者は8時まで待っているのに看護学生が来てあたかも当然の様に患者より遅く来てながら、職員に何かを話し先に入ることはどうかと思う！</p> <p>職員も看護学生は職員だからとい先に入れたことはおかしい、学生は医療行為はあまりできないはずだよ！医療実習でも！職員の対応にむかつき、口論してしまった。みんなの前でも言うことは言う！文書にての回答を待つ。</p>	<p>当院は複数の看護大学・学校より実習生を受け入れております。来院する看護実習生については、密にならぬよう、また患者様のご迷惑にならぬように8:00を過ぎてから、並んで順番に入るように、実習合同会議にて指導をしておりましたが、今回の実習校に関してはこの合同会議に参加されておらず、伝わってなかったことが分かりました。大変不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。当院にこれを受けて、当院の実習受け入れ学校へ入館時の注意をメールにて配信いたしました。また受付職員についても指導をいたしました。今後このような事がないように徹底いたします。</p>
5月2日	<p>いつも美味しい食事ありがとうございます。塩分が少ないなか、青のりやニンニクで美味しくするための工夫に感激です。ありがとうございました。</p>	<p>お褒めの言葉ありがとうございます。 これからも患者様の満足度が上げられるような食事を提供出来るよう、スタッフ一同前向きに頑張っております。</p>
4月15日	<p>厚生病院において主人は肺ガンと診断され、検査・入院・抗がん剤治療を受けており体調が急変し夜間緊急へ電話しました。抗がん剤後何かあったらと教えられた電話番号です。電話に出た男性は容態が良くないので受診をお願いしたにも関わらず「緊急はいっぱいで受付られません」の回答。「他の病院を探してください」と。そちらを受診し抗がん剤を火曜日にしたと言っても、聞き入れず消防署に電話して病院を探してくださいと言われてしまいました。しかたなく、消防署にTELしたところ、消防署からは「市民病院に連絡してください。」との事。しかたなく市民病院に転々と市民病院の看護師さんから「抗がん剤を厚生病院でやっているのなら厚生病院に診てもらった方が良いです。抗がん剤もどのようなものを使っているのか分からないので来てもらっても咳止めを出す程度です。もう一度厚生病院にお願いした方が良いでしょう。」との回答。その通りだと私も思い、再度厚生病院にTELしました。厚生病院にTELすると、先ほどと同じ男性が電話にでました。市民病院から言われたことを話すと、「受付することはできません」「データがほしいってことですか？」と言いました。この話のやり取りをそばで聞いていた主人は「ひどいよな」と言っていました。その後受付できないのはコロナ患者の受入があったからだと言われましたが納得できません。電話のやり取りは1時間程度かかり、その後別の部屋に受付すると言っていた救急車で厚生病院へ向かいましたが車内で心臓が止まり処置をしていただきましたが、そのまま戻ってきませんでした。コロナはすでに2年前から始まってます。コロナ患者を受け入れたときの対応はそろそろ変えてもいいのではありませんか？あまりにもひどい対応でしたので病院内で話し合ってほしいです。どうかコロナ禍での緊急対応についても一度話し合ってください。お願いします。</p>	<p>この度は、大変貴重なご意見を頂戴させていただきありがとうございました。 今回の救急事務の対応につきまして、ご指摘の通りマニュアル通りの対応をしていたこと、患者様及びご家族の方には大変不快な思いをさせてしまったことについて、大変申し訳ございませんでした。患者様は当院で治療されていた方で、当院で緊急の対応を取らなければいけなかった状態であったにもかかわらず、受入をするまでに大変長い時間をかけてしまいました。救急の受け入れについては、迅速に判断し対応できるように指導していきたいと考えております。また、関係部署及び職員には、今回のようなことを繰り返さないように厳しく指導をさせていただきます。当院としては患者様に寄り添い、更によりよい医療を提供できるように努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございます。</p>

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
5月9日	<p>大変お世話になりました。本当にありがとうございました。 私の妻は2/31に入院し5/9退院します。この3か月間余りに渡り、先生・看護師さんそしてスタッフの皆様本当に親切に看護していただきました。大変元気になりました。リハビリにも励んでおり回復に向かっております。今後老建へ入所します。妻は当初「とちの木病院」へ行きました。また「とちぎメディカルセンター」とも入院できないと言われてしまいました。入院先が佐野厚生総合病院だと言われたときは遠くて大変だなと思いましたが入院して私が感じたことはナースステーションで待つ間は必ず皆さん対応済ですかと声をかけてくださいました。その心遣い一つでも良い病院と感じました。妻も皆様に本当に良くしていただいたと日々感謝しています。これからも地域の病院として益々の繁栄をお祈りいたします。大変お世話になりました。心からお祈り申し上げます。</p>	<p>お褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。 スタッフ一同患者様、ご家族様に寄り添う気持ちで日々看護を提供することを心がけております。これからも多くの患者様が安心して療養していただけるよう努力していこうと思います。</p>
5月13日	<p>1階、書類(窓口)の、〇〇(書類窓口)さん。親切なご対応にとっても気持ちが良くなりました。ありがとうございます。</p>	<p>お褒めの言葉、大変ありがとうございます。今後も患者様に寄り添った形で接していきたいと思っております。</p>
6月6日	<p>5/28(土)～6/2(木)西4階緊急入院。血圧を下げる薬を飲み過ぎて入院になった。6/2(木)に退院したが下着が汚れたまま、大便が付いたまま帰ってきた。着替えもしてないし、おしりもただれていた。こんなことがあるのか。院長先生と直接会って話したい。水飲み(プラスチックのストローとボトル)は今日返されたが、金色のカレーを食べるような大きなスプーンは返されてない。</p>	<p>この度は、ご本人様、ご家族様に御不快・御迷惑をおかけして誠にすみませんでした。スタッフ一同心から反省し、お詫びを申し上げます。今後このようなことが決してないよう、改善案を検討し実施しお荷物等も名前を確認管理していきたいと思っております。 今後スタッフには、患者様は自分のご家族という同じ思いを忘れずに指導をしていきたいと思っております。</p>
6月13日	<p>お会計の後でバッグに書類や財布をしまう台が欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご要望の内容につきまして、自動精算機付近に手荷物台の設置を検討させていただきます。レイアウト等も考え、台の大きさや高さなどを考慮したものを設置したいと考えておりますので、少しお時間を頂ければと思います。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>