

# 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
6月3日	<p>どうして受付でフルネームと生年月日を言わなければならないのか？と思います。危険もあるので嫌な気持ちにで心配しながら答えています。周りに気を付けながら。</p> <p>そして、生年月日も名前も同じ人いないでしょうか。名前と生年月日は確認しやすいと思いますが、他にも思います。(診察券見て確認とか) 待合場も名前です。(番号の病院もあり配慮してくれているのかと思います。)他人のそらにですませられるところがフルネーム呼ばれてしまいます。システム上難しいのでしょうか。失礼なことを申し訳ありません。頭がどうもついていかず不思議に思っていたので。</p>	<p>患者誤認につきましては、重大事故に繋がる可能性があります。そのため、日本全国多くの病院で患者確認の実践を行っております。当院におきましても、患者様に「フルネーム」と「生年月日」を名乗っていただきましてカルテや書類等と照合し患者誤認防止に努めさせていただいております。現状では、患者様に「フルネーム」と「生年月日」をお答えいただいておりますが、今後は患者様の個人情報保護やプライバシー等の観点から、患者確認方法を検討し、患者様が安心して受診していただけるよう対応して参りたいと思います。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6月15日	<p>先生が海平先生という方に、前回から代わったのですが、とても丁寧に説明をしてくださり、不安がなくなりました。変なことを聞いても、優しく教えてくれて本当にいい先生だと思います。ありがとうございました。</p>	<p>メッセージありがとうございました。大変励みになります。</p>
6月27日	<p>救急で入り、診てもらったがCTを撮るとのことでした。CTは金がかかることだし無駄なこともあるので判断は患者側にさせてほしいです。いつも救急で診てもらうことが多いので、たまには必要かと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。検査については費用も発生しますので今後も引き続きご家族に相談させていただきます。患者様の病態によっては検査も必要なことはご理解いただければと思います。貴重なご意見ありがとうございます</p>
6月29日	<p>診察がせっかく早く終了したのに、会計で30分以上待たされました。目の前で名前を呼んだと言っているが聞こえませんでした。待っているのをみたら、声掛けが必要なのでは？</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。お名前を呼ぶだけではなく何度かお呼びしたり待ち合いに伺ったりと対応できると考えております。待ち合いで長くお待ちの患者様がいましたら、こちらからお声をかけるよう指導いたしました。周囲への気づきを大切にし今後の接遇に生かしていきます。</p>
7月11日	<p>本日、人間ドックの結果について窓口で提出したところ予約を入れていた内科で診察してもらえればよいと言われ内科へ診察を受けると医師から消化器は専門外と言われ別の日の予約を取るよう言われた。</p> <p>朝8時に来ていたので消化器の関係も診察してもらえろと思いきや休みを取って病院に来たのにまた別の日に来なくてはならない。検査の結果が良くないものだったのでこちらとしては早く見てもらいたかったのに案内等の手際が悪い。</p> <p>また人間ドックを受けたのもこちらの記録が担当医に伝わっていないというもおかしい、</p>	<p>この度は大変貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>①担当医の専門外ということで別日に予約を取るということ、また、②人間ドック受診時の情報伝達が不十分であったということですが、①について、再診予約日に来院している場合は、まず担当医に相談いただくよう皆様をお願いしております。そして担当医の判断で別日の予約という形になったようですが、画一的に別日ということではなく、患者様のご意向に沿った形を提案出来たらよかったのかもしれない。また②につきましては、同一カルテではないため情報伝達が不十分になってしまったようです。人間ドックから受診勧奨へつながる運用を再度見直し、スムーズな受診ができるよう改善していきたいと思っております。この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p>

令和4年8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
7月15日	突然の入院になってしまい、不安も多々ありましたが、病棟の看護師の方々の心配りのある看護で楽しい入院生活となりました。みんな優しく、食事も美味しかったです。本当にありがとうございます。主に担当して下さった看護師の〇〇さんをはじめ西5階病棟の皆様ありがとうございました。もう入院しないように頑張ります。	あたたかいお言葉をいただきありがとうございます。いただいた言葉を励みに今後も患者様に寄り添い安心して入院できるような看護を提供して参ります。
7月15日	この度は、私の病を治して下さった和田先生を始め、病院スタッフの皆様へ感謝御礼申し上げます。些細なことではございますが、好みのお水を売店に買いに行きたい旨を看護師さんにお願ひしましたら、売店に行くのではなく家族に差し入れてもらうように指示がございました。私は3日分の着替えを一度に差し入れてもらうのですが、「1日500mlペットボトル3本*3日分=9本」+「三日分の着替えやタオルなどの生活用品ざっしり」この重くて大きな荷物を主に事務の方に運んでいただくのは大変申し訳なく気が引けます。せめて、荷物運び用の専用カートや台車などを配置していただけたら、当方患者側の気持ちもラクになります。大変お忙しいとは存じますが早急にご検討頂けますよう、よろしくお願ひ申し上げます。	今回の『皆様の声』をいただき患者様ご本人と、荷物の運搬についてお話をさせていただきました。重い荷物を、クレーンや看護師に運搬してもらうのはとても気が引けるので運搬用のカートを病院の入り口等に設置していただければ助かるとのことでした。病院の入り口には、カートが設置してあるが、数が少なく使用したいときに足りないこともあり、荷物を持ってきてくださるご家族にもご不便をおかけしてしまっていることを謝罪しました。関係部署に連携し、病院の入り口に、荷物運搬用のカートを増設していただくよう連携しました。
7月22日	△科にて〇〇先生っていう人初めて当たったのにもすごい口調で初めて会ったにもかかわらず、患者の意見をきかない！こんな先生初めてです。薬の件で聞いたのに他の科でもらってくれと言われ、△科での薬は何も出すのは無いのと言われました！先生にも患者者に対する言葉遣いがある人じゃないんですかぁ！指導が足りない！	今回、このように患者様のご期待に沿うかたちの診療ができず大変申し訳ございませんでした。今後、このような事がないよう患者様の声にきちんと耳を傾け、言葉遣いにも気を付けて診療を行うよう指導していきたいと思ひます。貴重なご意見ありがとうございました。
7月22日	午後、紹介状を持って受診したのですが、診察室に入ったまま3時間、何もわからない状況で待つのは心配です。こちらから看護師へ声を掛け、検査中とのことでしたが、検査に3時間、入院手続きまで4時間半、医師の説明まで5時間の間医師に待合室で入院になっても良いですか？と、看護師が連絡先記入用紙を渡しただけって、、、対応が悪くありませんか！！その都度進捗状況を説明して頂きたいと思ひます。	救急センターでの対応が悪く大変申し訳ありませんでした。患者さんの状況が何もわからなく、ご迷惑・ご心配をおかけしてしまいました。今後はその都度進捗状況を説明していき、可能な限り対面していただき、状況を理解いただけるような対応を取り組んでいきます。

令和4年8月

病院患者サービス推進委員会