

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
8月5日	先生の説明や回答が聞きたいのに看護師(〇〇)が先生を差し置いて出しゃばり説明をしたり先生と話をさせないかの様にマシンガントーク的の外れな事ばかり説明して来るのが不快でたまらない。今日で2度目だが、いつも上から目線で何様だが知らないが先生より偉いのか？医師免許でも持っているの診察なのか？他の患者からクレームが出ていないのか心配です。できることなら外来から外してほしい、また次回もいるかと思うとそれだけでストレスで体調が悪くなりそうです。	診察時の看護師の対応が悪く大変申し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。本人及びスタッフに指導して今後このようなことがないように患者様対応に心がけていきたいと思っております。ご指摘ありがとうございました。
8月10日	職員駐車場より歩きタバコをしている女性がいた。マスクもせず隣の人と話をしながら歩いていた。とても嫌な気持ちになりました。病院職員として、いかがなものでしょうか？	ご指摘ありがとうございます。タバコのマナーもさることながら、職員には駐車場から病院までの徒歩区間もマスク着用をお願いしていました。こちらを再度周知させたいと考えております。
8月2日	自動精算機の表示について(他の表示にも類似有?)「Sinsatuken(診察券)」とあるが、ローマ字表示が無意味。出口にDeguchiと書きます?英語圏の人にムリヤリ、ローマ字で読ませて理解させるのは固有名詞が普通、佐野→Sano a consultation ticket とか、patient's card とかの英語の意味で伝えない。そもそも英文で説明文を作るなら、全文英文でないと不親切。患者(日本語圏外)の人に戸惑い有り?中途半端な英文?事例。	貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘の通り、患者様誘導の案内板のローマ字表記の部分につきまして、改善させていただきました。今後、案内表記については、患者様にわかりやすいように院内で検討していきたいと考えております。
8月26日	入退院受付案内について案内名板に入退院会計受付の文字があるが入退院受付の文字がない。分かりづらいので大きな文字で記入して下さい。初めての人ばかりです。スムーズに到着できるようにお願いします。	再来受付機や診療費自動入金機に関する総合受付レイアウトを検討しています。それに伴い入退院会計なども運用が変更になる予定です。患者さんの動線を考慮して表示を検討していきます。よろしくお願いします。
9月5日	レンタルのパジャマ・タオル・おむつの導入をお願いしたい。	現在、導入を検討しており、業者との話し合いをしております。
8月26日	「休診のお知らせ」での医師の名前の書き方身内の医師を〇〇先生と表現するのはいかがかと思う。〇〇医師という表現が良いのでは？	貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘のありました、休診情報の掲示物につきまして、今後「〇〇医師」という表記で院内掲示を統一していけるよう検討していきたいと思っております。
9月16日	コロナのクラスターが病棟内で発生し、入院が延期となったことにより、働いていたものにとっては休暇をとり、収入無し、それが延期によりまた休暇が増え検査も期間が過ぎているからと、、コロナに感染した方は気の毒だが、そのあおりをもらった者は費用は増になり、収入は休暇が増えることにより無収入(入院が延期になったから働きますと言っても非常勤を依頼していればキャンセルも転場はできず)コロナでない者は2重の苦しみを！ 病院の都合とはいえ人がつくったもの上から目線で当然と考えてほしくない。	この度は、当院において院内クラスターが発生し、診療体制に多大な影響が出たことについて、多大なご心配とご迷惑をおかけしたことについて深くお詫び申し上げます。病院としても新型コロナウイルス感染症を広げることは、地域医療を提供できなくなることになってしまいますので、いち早く対応していかなければなりません。安全を確保した状態で医療を提供するために、入院延期となってしまった患者様には、大変申し訳なく思っております。今後、職員一同、院内感染対策をさらに徹底して診療にあたってまいりますので、ご理解とご協力をお願い致します。
9月16日	MRI検査をして頂きました。以前、他の病院では耳栓やヘッドホンを貸して頂き助かりましたので用意していただくことを検討いただけると助かります。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。管財課と検討いたしましたして耳栓を用意いたしました。今後も、患者様の声に耳を傾け、患者様に不便をかけないように心がけていきたいと思っております。
9月9日	前回と同じアイトープの治療をしたが、待たされた。前回はしっかりと薬が効いているかどうか計測等もしたが、今回は何もしない。説明もなし。怖かった。放射線ですよ。月曜アイトープの説明を看護師から受けたが間違いが多く、この説明で放外という高額な医療費を取られるとはかなりひどい。その場には〇〇Drもいたが、注意もなかった。	この度は大変貴重なご意見いただきありがとうございます。今回の対応に関して、ご指摘の通り患者様の退出時の計測を怠った。とのことでした。不快な思いをさせてしまったこと大変申し訳ございませんでした。また、アイトープの説明が十分行きわたっていない事重ね重ね申し訳ございませんでした。この度のことが今後繰り返さぬよう手順の再確認するよう周知いたします。患者様に寄り添いより良い医療の提供に努めて参ります。

令和4年10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
9月13日	甲状腺の超音波の検査を受けたが、そのとき対応した技師の「言葉使い」「態度の悪さ」にとても悲しくなりました。改善をお願いしたい。	この度は、超音波検査に伴いご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。2021年度は、生理機能検査における接遇不良のご意見を4件ほどいただきました。それに基づきマニュアル等を見直し、接遇の際の話し方なども必要な分言を盛り込み、ガイドラインとしてきました。しかしながら、個々の患者様に対しての接遇としては、至らない点があったものと思われれます。今後は頂いたご意見を真摯に受け止め、接遇の改善に努めていきたいと思っております。
9月28日	皮膚科の田村先生の対応が素晴らしいです。長く佐野厚にいて欲しいです。よろしくをお願いします。	ありがとうございます。今後も患者様により医療を提供できるよう頑張ります。
10月7日	血液検査の若い係の方(男性)がすごく親切でありがたかったです。なかなか血液を採るのが大変ですが優しく声をかけてくれて痛みもなくスムーズに終了しました。次の検査のことも声掛けしてくれて病院に来るのが辛かったけれどすっかり安心して来院できます。これからもどうぞよろしくお願いします。(かんしゃ)家族全員長いことお世話になっております。感謝!!	
10月13日	大変待ち時間が長かったが混んでいるためと認識していた。しかし、本来なら午後診療となるはずの初診の方が午前診療に数人入っていたとこのことを聞きました。身体の不自由な方が多い科ですので患者の負担とならない又は少なくなるようなご配慮を願っています。	診察の待ち時間が長く患者様に負担をお掛けしてしまい大変申し訳ありませんでした。本来なら午後に診察となる初診の患者さんが、午前の診察になる場合も状況であります。また、紹介の患者さんや予約の患者さんが多い場合は、特別にお待たせすることがあります。患者さんの負担を軽減できるような予約の制限が必要と思っておりますが、患者さんが増えており厳しい現状です。体調が悪いときは、遠慮なく職員にお声掛けください対応させていただきます。

令和4年10月

病院患者サービス推進委員会