

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
10月6日	4階東病棟の受付のすぐ後ろでパソコンを操作している事務の方です。(〇〇の方)いつも対応してくださる受付の方が席をはずしていたようなので電話をかけようとしたら電話も置かれていなかった為、その方に声を掛けました。何度も声をかけても対応しようとはせずまったく無視をしている状態でした。自分の仕事ではないとしてもせめて「お待ちください」の一言が欲しかったです。とつても気分が悪かったです。この方、一度ではありません。	ご不快な気持ちにさせてしまったことをまずはお詫び申し上げます。本当に申し訳ありませんでした。自分の仕事や都合ばかりを考えてしまい、患者様ご家族様への対応を怠っております。今後同じことを繰り返すことのないよう努め、せめてお声がけでも対応できるようにいたします。ご指摘ありがとうございました。
10月21日	他の病院では見つけられない病気を見つけてくれて治療していただいで感謝しています。皮膚科の田村先生佐野厚生に長くいてください。ありがとうございます。	
10月21日	本日、心電図の検査があり、心電図をとってもらうときに、自分が右胸心ということを検査技師に伝えたが聞き入れてもらえず検査をされ、やっぱりダメだった。何度も伝えたのに全然話を聞いてくれなかった。名前をきいたら〇〇という女性だった。患者の話に耳を傾けないような人に検査をしてもらいたくない。改善してください	この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者様がおっしゃっていた「右胸心」を「検診」と聞き間違えてしまいました。何度かおっしゃっていただいたと存じますが、心電図の波形を見た際に右胸心とおっしゃっていたんだと気づきました。また知識不足で右胸心の心電図を見た際にどのように心電図をとるのが適切か調べてからの対応となり、お時間をいただいでしまい申し訳ございませんでした。今後は患者様の話に細心の注意を払いながら日々の検査に励みたいと思います。
10月28日	美味しいごはん、ありがとうございました！！ もしかしたら、明日の朝一で退院？かもしれないので今のうちにお礼を申しておきます。痛みや辛さと戦っている中、楽しみなのは美味しいごはんでした。体調悪い時は残してしまってごめんなさい。幸せな時間をありがとうございました。	
11月7日	面倒見の良い、やさしいリハビリの先生に感動そして感謝！！ 手術後リハビリの先生には毎日毎日お世話になりました。歩き始めの赤ちゃんを導く様に手を取り足を取り1つ1つリハビリしていただき、本当に頭が下がります。「はい立ってみて」「左足を一步出して」「ほーら出来た！」「その調子で」など声を掛けていただき先生1人で数人の患者さんを見ながら暇なしに一緒に付き添って歩いて下さったり支えて下さったり、他の人に気遣いながらのお仕事で体への負担が大きいのではないかと心配になります。おかげ様で歩行できるようになりました。感謝でいっぱいです。ありがとうございました。乱筆乱文にて失礼いたします。今後のご活躍をお祈りしております。	
11月7日	自分は高齢者なのに手術は初めてなので、何もかも不安でいっぱいでした。椎間板ヘルニアで前田先生に手術をしていただき先生の優しいお声で「頑張りましょう」の言葉に励まされ心温まる思いで救われました。手術室のスタッフの皆様もすごく優しく声を掛けていただき感謝でいっぱいです。看護師さん介護士さんも朝昼夕と患者のために優しくしてくださるので頭が下がります。大変なお仕事だと思います。前田先生には毎朝毎夕の様に病室にいらっしゃっていただきどんなにか心強い思いでした。同室の方々も先生の優しいお声がけに癒され羨ましがられていました。病院の職員の方々の博愛精神に感謝し感謝感謝です。助けていただいた命を大切に生きて残された人生を楽しく過ごせるようにリハビリを頑張りたいと思います。いろいろとお世話様になりましてありがとうございました。患者にとって寄り添っての優しい言葉は「魔法の言葉」となって元気になっています。乱筆乱文にて失礼します。	

令和4年12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
11月4日	受付票のプリントアウトはA4版大きすぎませんか？省エネの観点からも自然に優しく！一考して欲しい。	貴重なご意見ありがとうございます。電力の高騰や省エネ、環境への配慮等も考え、以前使用していた感熱紙タイプへの変更も視野に、今後検討させていただきます。
11月21日	2階Cカウンター〇〇さんの接客態度が余りにも横柄でいかがなものかと思いました。一度、調査された内容がメモしてあるにもかかわらず見もせずと同じ事項を聞き、説明の仕方も聞いていて嫌な気持ちになります。必ず説明前に「途中で入ったので」前置きもしています。イライラしているのにお友達の様になれなれしい話し方は辞めていただきたいです。	このたびは不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。たとえ丁寧な言葉遣いであったとしても、患者さん及びご家族様の気持ちに寄り添ったものでなければ同様の思いをさせてしまうでしょうし、多少くだけた言葉遣いであったとしても、患者さん及びご家族様に寄り添った気持ちで対応し、関係性が築けていればここまで「横柄な態度」と感じさせてしまうことはないかと思えます。本人に状況を聞き取りの上、指導しました。さらには「一度、調査された内容がメモしてあるのにもかかわらず見もせずと同じ事項を聞き…」ということから、職員間の連携・引継ぎ等についても当該職員のみならず、改善の必要があると考えます。現場の看護師長を通じて、丁寧に正確な引継ぎを行うよう周知いたしました。この度は貴重なご意見をお聞かせいただきありがとうございました。

令和4年12月
病院患者サービス推進委員会