

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
6月1日	エレベーターの通気口にほこりがいっぱいです。	この度は、ご指摘いただきありがとうございます。エレベーターの定期点検時に清掃もお願いしているところではありますが、十分に清掃が行き届いていなかったようですので、あらためてメンテナンスについては丁寧に行っていこうと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
6月14日	佐野厚生総合病院の皆様：皆さんこんにちは。この度は、皆様のご支援とご協力そして英語での対応と何から何までありがとうございました。皆様はとてもやさしく、また敬意をもって接していただきスムーズに病院生活を送ることができました。改めて私と私の娘を氣にかけてくださりありがとうございます。看護師の方、お医者様、助産師の方、皆様が完璧でプロフェッショナルで素晴らしいです。皆様と過ごした時間、とても楽しかったです。どうもありがとうございました。今後ともどうぞよろしくお願い致します。	
6月14日	①病院正面のエスカレーターが速いと思いました。80代の父と私50代女性ですが、父は2階から降りてこれませんでした。エレベーターで降りましたが、実際、上るときは問題ありませんが降りる時は、私でも足がすくみます。改善された方が安全だと私は思います。②内科の先生に父がみていただきましたが、13:30予約で15:30やっと診察、3分で終わりという少し心ない診察ではないかと思えます。とても混んでいて、先生も疲れているとは思いますが、もう少し、ていねいな診察を心がけて欲しいと切に願います。	①この度は、ご指摘いただきありがとうございます。商業施設とは違い、病院という特別な施設なので、エスカレーターの速度が早いということは転倒や転落のリスクも考えられます。エスカレーターの速度につきましては、今後調整を進め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。
6月14日	ちゃんと目を見て話をしない。説明が雑で何をどうしたらいいのかわからない。いつも横柄な態度で、感じが悪い。残念です。	この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。患者・患者家族・それ以外の方にも、医療知識を高め、わかりやすく、真摯に対応していくよう指導して参ります。今後、このような事がないように努めていきます。よろしくお願い致します。
6月28日	父が大変お世話になりました。皆さんのあたたかいご支援により、がんの闘病生活をおだやかに過ごし、家族みんながそろって最期を看取することができました。ただ、父が最後の力をふりしぼって、けんめいに生きようと頑張っている時に、主治医の先生が病室で「今日、お亡くなりになると思います」と本人を目の前におっしゃられた事が家族一同とてもショックでした。父は私達の声掛けを聞き、心臓をけんめいに動かし、確かにまだ息をしていました。生きていました。大変お世話になりました。その一点のみ、今後の為にお伝え致します。	この度は、闘病生活の最後に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご本人、ご家族に病状を伝えるよう努めておりますが、配慮に欠ける点がございました。今後は、より慎重に対応するよう心がけていきます。そのために今回の事象を職員掲示板に掲載し、全職員で情報共有するようにしたいと思います。最後になりますが、貴重なご指摘ありがとうございました。
6月28日	待ち時間が長すぎる。何とかありませんか。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。診療の待時間につきましては、他の患者様からもご意見を頂いており、当院としても運営上大きな課題と捉えております。特に予約患者の人数につきましては、明らかに予約枠を超えている非常な状況が続いていることを承知しています。予約患者数について：厚生省は当院のような地域の基幹病院にたいしてかかりつけ医を紹介する、いわゆる「逆紹介」を推進しています。しかし実際は当院に継続的に診察を希望される患者様が多いのが実情です。そのため当院では、二人主治医性を(当院には年2階程度の検査受診など)を導入しています。高度医療が必要な患者様の予約を中心とした医療に特化すれば診療の待ち時間は短縮いたします。これからも厚生省が推奨している逆紹介制度を推進して参ります。少しでも早く診療待ち時間が解消できるよう努めて参りたいと思います。

令和6年8月
病院患者サービス推進委員会