

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
7月19日	もう何年も前から厚生病院には親子3代にわたりお世話になっています。入院から色々な手術までしていただき患者により添い親切な対応、先生から婦長さん、看護師さん皆さん本当に面倒なお願いにも優しく対応していただき、感謝しています。年寄りには面倒でしょうがそんな態度もみせず、よく接してくれます。ありがたいことです。これからもずっとずっと安心してお世話になりたいと思います。どうぞこれからもよろしくお願い申し上げます。受付の方も看護師もみんな親切ありがとうございます！！※女の子の孫がそんな話を聞いて私も看護師になって病人にやさしくしてあげたいと思っています。	
7月23日	不安をいっぱい抱えて本日入院しました。この歳になっての入院にとまどうばかりです。でもはじめてあったばかりの看護師さんなのに気さくに話しかけていただきホッとしました。(感謝！)又、本日病室を訪れる看護師さんひとりひとり本当に優しく接してくれて気持ちも安らぎました。何せメンタルが人一倍弱い私です。このまま心乱れる事なく無事退院できる事を願うばかりです。入院中どうぞよろしくお願い致します。	
7月29日	温度計とろう下に長いです。	ご意見ありがとうございます。廊下への長イス設置は患者様の異動や搬送の妨げになり、また消防法的にも問題となってしまうため設置は難しい状況になります。休憩の際には総合受付等の待合席のご利用をお願い致します。温度計の設置については検討事項とさせて頂きたいと思っております。現在、温度計は総合受付(会計窓口)に設置してありますのでご確認ください。
7月26日	ローソンで胃ろう用のシリンジを買おうとしたのですが、ロック式でない1日型でした。ネットで買うには箱単位なので、ぜひ、1本単位でかえようと新規格のものを導入してください。	ご意見ありがとうございます。ローソンに今回いただいたご意見を相談させていただきました。新商品の採用については、ローソン本部の承諾が必要となりますので、検討させていただきます。商品を取り扱う上で、要望がおおいのものについては採用していきませんが、在庫として残ってしまうものについては、採用することがなかなか難しいかもしれません。もう少し検討させていただきますとのことでした。
8月2日	〇〇科 先生 治りませんと言われました。診てくださいと先生にお話ししましたが今日で終わりです。レントゲンとっても説明して下さりませんでした。	患者さんの納得してもらえるような説明をこころがけるよう指導してまいります。
8月16日	予約時刻から診察までが長すぎます。(毎回1時間半～3時間は待ってます。)予約時刻の設定方法を改善すべきだと思います。	毎回診察までの待時間が発生し大変申し訳ありません。当院は2人主治医制を推奨しておりますが、定着せず外来患者数が増加し予約枠を超えている現状があります。また医師が必要とする学会、研修などにより休診を余儀なくされどうしても予約枠を増やさざるを得ません。対策としては、厚生省が推進している「逆紹介」「2人主治医制」にご理解、ご協力をお願いしたいと思います。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ることで、診察の待ち時間短縮につなげていきたいと考えています。どうぞ宜しくお願いいたします。
8月16日	10時と3時におやつの時間があれば良いと思います。	ご意見ありがとうございます。現在、東8階に入院患者様に対してはご家族等からご購入していただいた飲み物を15時にお渡ししているのみとなっています。10時と15時におやつ時間となりますと、おやつ等の管理や衛生面など様々な問題が考えられるため検討課題とさせていただきます。

8月30日	〇〇看護師の態度が酷すぎる。家族が入院しているが、こちらが何か言っても無視する、返事をしない、ので聞いているのかわからない。敬語を使えとまでは思わないがいつも「〇〇なの？」「〇〇は？」など高圧的で横柄。外の看護師さんにも同じような態度をしているのをしばしば見かける。あまり気持ちのいい思いはしない。私達家族が思っているのだから外の患者さんも同じ思いをしていると思う。正直、そんな人選をしている病院にも責任はあると思う。命に関わる事なのでしっかり管理すべき。	この度は、スタッフの対応が悪く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。本人・他のスタッフにも共有し、言葉使いなど丁寧な対応を心掛けるように指導しました。接遇教育を強化し、医療者としての自覚を持った対応をしていきたいと思っています。
8月30日	〇〇さん、思いやりと優しさ、気遣いが素晴らしくて落ち込んでいて話を聞いてくれて元気づけてくれる。こんな方に出会ったことはありません。こんな方が10人、あと10人看護部に居たらどんなに良いだろうと思います。病で苦しむ中、優しくよりそってきにかけてもらえば家族と離れ一人病と戦っている中で、頑張ろうと更に思える気持ちにさせてくれる人だなと思いました。看護の鏡だと思います。	
9月9日	入院中、薬を飲む時、看護師さんから手の平に渡される。その時、薬が落ちてしまうが、何も言わず。「くすりがひとつ落ちたようです」と伝えるも、荒々しく布団をめくられさがされる。そして、床に落ちていた薬を手でパツパツとはらわれたあと、「早く飲んで下さい！！」と言われ、落ちた薬を飲まされました。「落ちたのを飲むんですか？」と言うと、「いいから飲んで下さい！！」と手の下から口に運ばされてしまいました。落ちた薬を飲ませることはあるのでしょうか？ショックでした。言うか悩みましたが、他の方にも同じ事があったら…と思いお伝えします。	今回入院中にスタッフの対応・言動に問題があり、不快な思いをお掛け致しまして大変申し訳ありませんでした。入院中の対応ですが、対応した看護師に状況確認と現場指導を行いました。今後このような対応が、他の患者様に繰り返されることのないよう厳重に指導を行います。この度の件につきまして、深くお詫言するとともに、貴重な声を頂けたことにお礼を申し上げます。
9月9日	心と、認知症かもしれない患者、リハビリが必要な方含めて入院していると、今年の1月から2か月入院したので分かりました。しかし、コロナの予防しかり面会が可能か不可か患者にもよりますが、どうかと思うことがありました。タッチパネルを押して自分の知り合いや友人と言って部屋に入ってくる認知症と分からない患者。今はどうしてるか知りませんが他の患者もそうですが個人情報聞いてくるとか何とかして下さい。Nsステーションからはなれていて後をつけられたりして部屋がばれたり。デイルームでもしつこく声掛けにてNsへつたえていたのですがいかんせんされず。何のための入院だったのかと。ソーシャルワーカーも個人情報を人前でズケズケ言わないで下さい。私に対してのプライバシーはないのですか。⇒例：何人で住んでいるとかetc	ご意見ありがとうございます。また入院中はご迷惑をおかけしました。入院中の他患者との関わりの中で生じた不安などに対して、その都度対応してまいりましたが、患者様が納得できるような対応ではなかったと反省をいたします。今後同様ことがないよう取り組んでまいります。また入院や退院支援に必要な情報の収集方法についても個人情報他患者に漏れないよう個室を使用するなど充分注意してまいります。
9月9日	トイレにベビーチェアがないので設置してほしい。子供を2人連れてくると動きまわっておちおちトイレにも行けないのでベビーチェアがあるとありがたいです。	ご不便をおかけしまして、大変申し訳ありません。ご指摘の通り、2階検査室の所の女子トイレの1か所にしか設置しておりません。ベビー別途については、複数個所で設置させていただいてありますが、ベビーチェアにつきましては、トイレの個室スペース等の問題もございますので、追加設置できる場所もあらためて検討させていただければと思います。
9月13日	息子が入院しており、病院から電話があり持ってきてほしい物があると3回電話を受けました。(9/8)1度に言ってもらえば病院に行くことが1回で済むことでしたが、3回足を運びました。自転車なので炎天下の中、届けるのは大変でしたが、息子の為にといい届けに行きました。紙おむつを何袋も持ってくるように言われ、9/10に退院で今井病院に転院になり、5袋も余り、ムダになりました。病棟のスタッフさんの対応の改善をお願いしたいです。家族の身になってほしいです。よろしくお願ひします。	この度は幾度も足を運ばせてしまい大変申し訳ございませんでした。受付持ち看護師、ケア看護師、リーダー看護師等様々なスタッフが関わり、看護する中、連携不足により3階お電話をしてしまったようです。また、紙おむつに関しましても購入を要求してしまったことにつきましては、しっかりと在庫確認するとともに転院日が決定しているのであれば、予測した枚数をお願いすべきでした。猛暑の中、お荷物を届けていただきありがとうございます。報告・連絡・相談を徹底し、御家族のご負担にならないよう指導して参りますので今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。
9月20日	デイルームにて、TVの前で〇〇さんと▲▲さんが朝から晩までイスに座ったまま陣取ってしまっている為、自由にTVが見られません。どうかその2人だけでもTV見るのを禁止にさせて下さい。よろしくお願い致します。(毎日の事です、ものすごくストレスになっています。)リハビリでTVを見たいのですが、毎日願ひがかないません。	ご意見ありがとうございます。病室にはTVがなくデイルームにある1台のため患者様にはご迷惑をおかけしています。特定の患者様にたいしてTV見るのを禁止することはできないためご了承ください。患者様が平等にデイルーム(TV鑑賞)利用ができるよう検討してまいります。何かご不便がありましたら、スタッフへ声かけをお願い致します。

令和6年10月

病院患者サービス推進委員会