

# 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30日	Bの受付では「受付番号で呼ばれます」と言われたが、眼科の看護師からは大声で名前と呼ばれた。しかも、まちがった名字でこちらを凝視しながら呼ばれた。こちらは当人の名前ではないため返事しなかったが、こちらがまちがえている様な反応をされ、あげく、まちがえた事に対してのあやまりもなかった。場所ですぐそれぞれやりやすい方法をとっているのかもしれないが、受付での説明とそれぞれの科での対応を同じくする必要があるのではないか。名前の誤認についても、医療者として確認不足なのではないか。何のための受付番号かよく考えてほしい。	間違った名字で呼んでしまい大変申し訳ありませんでした。又謝罪しなかった看護師に対しては、指導が行き届かなく、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。面談をし指導致しました。眼科は、高齢者及び視力障害の方が多く、名前で呼んで居りましたが、「受付番号」でお呼びします。今後、確認を徹底し、患者誤認防止を図って参ります。
9月30日	子どもの予防接種にて、接種したワクチンを母子手帳に記入してもらえていなかったのが指摘したところ、「当院では記入していません」と言われた。しかし、前回もこちらで接種しておりその時は記入してもらっている。母による手書きでいいのか確認したら、それでいいとの事。母子手帳は一生使用する大切な公的書類ではないのか。それを母の記入ですませてしまう病院の対応に疑問を感じた。その時その時で対応がちがうのはどうなのか。	小児の予防接種は、人数・種類や年齢により摂取量が異なり又接種機関の確認や問診票の記入もれの確認でとても煩雑な状況です。5種混合は、2024年4月より定期接種が開始され、ワクチンの種類は母子手帳のメーカー/ロットの欄に添付したシールに記載されており、当院では記入しておりません。母子手帳は、保護者の記入が可能です。事務・看護師が多忙で記入できない場合は、ご理解とご協力をお願いしたいと思います。
10月4日	拝啓 いつも厚生病院の先生始め看護師さん方々には大変御世話様になっております。とても感謝しておりますありがとうございます。九月に胃の内視鏡を予約いたしました。何度も外来の先生に確認し担当医の出来る日を予約しました。ところが内視鏡室に入ると初めての医者でした。「私は〇〇先生の予約ですよ」と看護師さんに伺いました。看護師さんは「ハイそうですよ」と言いました。ところがいきなり先生が目前に来られ「口を開けて」と言っって霧吹きで舌に吹き付け、舌がすぐにしびれてきました。すぐカメラのチューブを口の中に差し込み、その時、喉に激痛が走り、私は声を荒げ苦しみました。その時嘘を付いた看護師さんが両手で私の両肩を力いっぱい押さえ別の看護師さんがお尻を押さえ、又、別の看護師さんが両足を押さえました。先生は激痛で苦しむ私を見て見ぬ素知らぬ顔で乱暴にチューブを出したり入れたりでどれほど喉の痛みで終了まで辛かったことか。「ハイ終わりました。ハイメガネ、マスク、ハイ杖です」とまだやっとの思いで起き上がり口の中がベトベトヌルヌルしているのでティッシュで五、六回拭き取り七回目ティッシュを取ろうとすると「ハイクツはいて」と私を無視し早く帰ってほしいと言わんばかりにドアも開けて入口で待っていました。待合室で娘と気持ちが落ち着くまで休んでいました。まだ検査の終わっていない人や付添いの人達十人以上もいる所へ私服に着替えた看護師さんが見え、またしても嘘の上塗り、後に来る言葉がありませんでした。嘘で固めた今日の内視鏡検査、恐ろしい検査そして恐ろしい人達、『内視鏡室の紹介』とは丸反対ですね、嘘で嘘を重ねた集団では、今の私にはそのようにしか理解できません。明日来院です。外来の先生にも少しお話しします。もうこの病院での内視鏡検査は致しませんとね。	この度は、不快な思いをさせてしまい、大変失礼いたしました。当日は検査処置が立て込んでおり、高難度および緊急処置を対応しておりました。患者様をかなりお待たせしてしまうことが予想され、担当医師の意向もあって、やむを得ず他の医師に変更した次第です。事前の説明が足りず、不安や恐怖感、苦痛を強いることになってしまい、深くお詫びいたします。また、必要な情報共有、適切な対応ができず、申し訳ありませんでした。今回のご指摘を真摯に受け止め、同様の問題が起きないように、周知徹底し、安全な医療の提供に努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。

<p>10月11日</p>	<p>本人は言わなくていいとのことですが、家族として腹の虫が収まらないので書かせていただきます。10/4 20時ごろに親知らず4本抜いた患者に痛み止めを入れてくれた看護師？助産師さん？の態度がどうなのかと思ったので伺いたします。本人は痛み止めを入れてもらった際に、「冷やしていいのかダメなのか」「痛み止めは何時間きくのか」と初めての抜歯を終え不安な中、質問をしたそうです。その助産師さんは「ググってみてください、どっちだっけかな～」とお答えになったそうです。何か分からないときは患者に自らグーグルを使って調べせろと指導されているのですか？この答え方がたまたま出た1回なのか、常習犯なのか分かりませんが、信頼を失うには充分すぎる1回です。丁寧に診察、手術、ケアをしていただきましたが、後味の悪い記憶となりました。お忙しいのは重々承知ですが、小さなことでも分からないのであれば同僚や上司に相談し、患者へ確実な回答をすることを徹底していただきたいです。</p>	<p>スタッフが大変失礼な対応をしたことで、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘のように、患者様へ確実な回答をすべきです。対応したスタッフに確認し、指導いたしました。病棟スタッフにも共有し、患者様が安心して入院生活が遅れる用看護師としての自覚を持ち対応することを徹底していきます。</p>
<p>10月15日</p>	<p>リハビリ職の上長の方。不快な気持ちを感じる患者の方が少しでも減ればと思い、意見します。土足で踏み込むような発言があったように感じました。執拗に私の仕事内容に追及してきたり、追及してきたことを拒否しても更に追及されました。残念なことですが、不快な気持ちを感じました。病院の理念にあるように『地域に寄り添い信頼される病院』大切にしていきたいですね。</p>	<p>当科スタッフの不用意な発言・対応により大変不愉快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご意見をいただいた即日、スタッフ全員を集め患者様の立場に立った接遇を心がけるように指導しました。  『地域に寄り添い信頼される病院』のスタッフになれるように、二度と非礼が無いよう教育を周知、徹底してまいります。今後も引き続きご指導を賜りますようお願い申し上げます。</p>
<p>10月25日</p>	<p>使用しているテーブルとイスの汚れが目立ちます。天板はきれいだと思うのですが天板の脇や脚、椅子の青い部分が黒くなっています。有志により掃除大会等逆に楽しんできれいにすることもできると思います。いかがでしょうか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。デイルームを含め環境整備は毎日行っているところですが、ご指摘通りテーブル天板の脇や椅子の汚れを確認いたしました。患者様が不快にならないよう環境整備の強化を図ってきたいと思っております。デイルームだけでなく、廊下の手すりや病室の備品なども同様に行って参ります。</p>
<p>11月11日</p>	<p>ソファで座っている患者さんで、重い咳をしている方がいらっしやいました。(女性)夕方17時以降は出入口が救急出入口の1つになり、通らざるを得ないのですが、待合場所に空気清浄機を設置されてはいかがでしょうか。マイコプラズマ肺炎も流行中ということなので感染防止の為に設置を提案させていただきます。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。院内では、来院された方々に必ずマスク着用にご協力いただき、咳嗽が顕著な方をはじめ、発熱者や感冒症状がある方などは、診察を待つ間、パーテーションによるゾーニングで待機場所を分けて案内しております。ご指摘の内容については、救急センターおよび関連事務職員間で対策が強化できるよう共有いたします。また、救急センター前の待ち合い場所は空間が広くオープンスペースになり、効果が機体できないことから、空気清浄機は設置しておりません。ご心配をおかけして、誠に申し訳ございません。</p>
<p>11月22日</p>	<p>常設WiFiをぜひ</p>	<p>現在、外来1・2階エリア向けのFreeWi-Fi整備を進めています。整備されましたら周知させていただきますのでお待ちください。</p>

令和6年12月

病院患者サービス推進委員会