

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
12月6日	お世話になりました。〇〇看護師さん、バカにしたような話し方。こんな人は患者の前に出さないで。	ご意見有難うございました。該当者に確認したところ、個人的な対象の方は思いつかないとのことでした。しかし、本人は業務が重なり自分に余裕が無くなってくると、親切・丁寧な対応が難しくなる事を自覚していました。患者様に不愉快な思いをさせてしまったことは事実であり、そのつもりはなくても誤解を招く様な態度は改めるよう指導致しました。また、業務が重なってしまった場合は他のスタッフに応援を頼むことも、患者様の安全・安楽に繋がると指導致しました。この度は、指導が行き届かず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。
12月9日	面会に来た時トイレを使用しようとしたが、床が汚れていてする気になれなかった。(1階男子用)病院なので綺麗にして欲しい。	この度は大変申し訳ありませんでした。当院では全館の清掃を委託しており、毎日定期的に清掃をしております。ただ、院内も広い為一カ所に留まって清掃するというわけにはいきませんので、今回の様なケースがありましたら、病院の職員等にお声掛けを頂きますと幸いです。できるだけ迅速に清掃スタッフと連携して対応させていただきますので、ご協力をお願い出来ればと思います。
12月13日	〇〇Dr、上から目線の言葉使い。不快な感じ。	平素より当院の診療活動にご理解とご協力を賜り、誠に有難うございます。この度は、外来医師の対応についてご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。今回伺いましたご意見を真摯に受け止め、事実確認を行いましたのでご報告致します。今回ご指摘頂きました通り、診察の際、医師の言葉遣いに関して配慮が欠けており、不快な印象を与えてしまいましたことを確認致しました。当該医師は経験が浅い若手医師であり、言葉遣いや患者様への対応について十分な教育が届いていない部分がありました。指導を行い、今後同様の事が起きないように厳重注意を致しました。今回のご指摘を受け、再発防止に向けた取り組みとして、今後の対応を徹底致します。当院が実施している接遇に関連した講習会への参加を当該医師に義務付け、患者様に寄り添った対応が出来るよう改善を図ります。また、今回頂いた件につきまして当院医療安全対策室とも連携をとり、全体の接遇教育を見直し、より丁寧で適切な対応を心掛けられるよう努力致します。この度は貴重なご意見を頂き、深く感謝申し上げます。今後とも、患者様が安心して受診して頂ける環境作りを目指し、努力して参ります。末筆ながら、患者様のご健康とご多幸を心よりお祈り申し上げます。
12月13日	1F受付付近で何の前ぶれもなくいきなり何かをカッターで切るような大音量で工事を始め、すぐに終わらず続いた。何かを叩くような音も凄かった。何か事件でも起こったのかと皆その方向を覗いていた。外来が休みの日に行うべきである、少なくとも緊急時だったら何か放送等でやむを得ない事情があるとかを知らせるべき。全く何を考えているか分からない病院だ。患者には病状で不安になっている人も多いはず。あまりにも患者のことを考えない、酷い対応である。	この度はご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。ご指摘の通り、影響が少ない休日もしくは夜間に作業を行うべきだったと反省しております。1F受付周辺はより良いサービスが提供出来るよう、来春まで改修工事を実施しております。今後は患者様の診療を第一に考え、少しでも音が出るような工事は休日・夜間に、日中避けられない場合は院内放送、案内版等対応致します。この度は貴重なご意見有難うございました。
12月20日	クリスマスツリーの飾りが目に付きまして。調子が悪く病院に来院したのでそのツリーを見て気分もあがりうれしかったです。考えてくれるスタッフの皆様ありがとうございます。また来年のツリーを楽しみにしております。	

令和7年2月

病院患者サービス推進委員会