

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
1月17日	お部屋の料金¥13,200も支払っているのに、トイレが車イスで入っていけない。手すりもおふろ側がない。お金をやすくしてほしいです。	この度は大変ご不便をおかけしまして、申し訳ありませんでした。当院では建築当初より、病室のトイレに車椅子が入る設計をしておりました。浴室の手すりにつきましても、同様だと思えます。ただ、建物の構造上、今後も改修工事はなかなか難しいと思えます。また、病室の料金につきましては、定期的に見直しをしておりますので、適正価格かどうか近隣の医療機関とも比較して検討させて頂きたいと考えております。
1月17日	複数科の受診で、最後の受付で会計票が出ず、30分待たされた。一度呼ばれていたようで、その際WCで不在だった。それは仕方ないのだが、暫くしてまた呼んでくれればいいのに、受付の方はそのまま。イライラして聞いたら、既に会計と処方箋は出ていた。一度呼んでいなくても、少ししたらまた呼ぶぐらいの機転がきかないものか。非常に不愉快。改善して下さい。	この度は、こちらの不手際によりお身体がお辛いところ長時間お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。業務改善として、一度患者様をお呼びして不在の際は、受付前に受付番号を掲示するような対策を考えております。準備が整い次第、開始をさせて頂きますので今暫くお待ち下さい。貴重なご意見有難うございました。
1月17日	「入館記録」は個人情報なので、他の人に見られるのは嫌なので変えてほしい。すごく嫌です！	この度は、「入館記録」の記載に際して不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘頂きましたプライバシー保護に関しまして、対策させて頂きました。具体的には、「来院時間」「来院者名」「続柄」「患者名」「病棟(階)」を上から全て覆うことが出来るシートにて一行ずつ隠せるように対策させて頂きました。今後も、最善を尽くして参りますので宜しく願ひ致します。
1月17日	会計が、非常にこんでいました。私は1時間、場所を離れずにいたのに呼ばれないので、声掛けをしたら先程呼んだとの事でした。私は席を離れてはいませんでしたのに、聞こえなかったのでしょうか？なぜもう一度呼んでくれなかったのでしょうか。受付の方に言ったら、遠慮せずに声掛けして下さいと言われました。	この度は、こちらの不手際によりお身体がお辛いところ長時間お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。業務改善として、一度患者様をお呼びして不在の際は、受付前に受付番号を掲示するような体制を考えております。準備が整い次第、開始をさせて頂きますので今暫くお待ち下さい。貴重なご意見有難うございました。
1月17日	病院の混雑状況をスマホから確認できるシステムを導入してほしい。いつもありがとうございます。	ご意見有難うございます。外来の待時間対策につきましては課題と認識しております。ご指摘のシステムにつきましても検討を行ってまいりたいと思えます。
1月20日	Nsの対応悪い。言葉使い悪い。教育した方が良い。	ご不快な思いをさせて申し訳ありません。看護部内で共有し、接遇改善に努めたいと思えます。貴重な御意見有難うございました。
2月3日	夜勤の担当の方です(名乗ってないので)ラウンドに来られた時、歯を磨いてました。「変わりないですね」と私の手の甲に触れ「うん、熱も大丈夫そうですね」と仰って去って行かれました。熱が出た夜も続いていだし、術後ではありますが毎日喉の痛みは伝えてました。この時期、病棟だとこの程度のものかと思いい(感染対策)消灯前のラウンドを待つことにしました。が…カートは廊下に置いたまま入ってこれた家具の所にさげてある排泄と食事のチェック表を見ながら「食事は全部かな…変わりないですね」と全量1、2回しか無いし、表情も何も見ずに何を思っ変わわりない…と。「体温計持ってる？」と聞くと廊下に行っ持って来て下さいました。様子を見ることも無かったのので「テープは持ってますか？ガーゼが剥がれかけていて」と言っ傷の所見でもらうよう促しました。Nsとして安全に患者を見守るスキル、危機管理能力の低さ、コミュニケーション能力…とても不安な一夜だったし、今後家族や友人が入院となった時とても心配です。この方のようなタイプは他にもいるのでしょうか。勿論、寄り添って頂き、見守って下さったNsの方もいらっしゃいます。その方達には心から有難うございました、と申し上げたいです。	今回入院中にスタッフの対応・言動により、不安な入院生活を送ることになり、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を行いました。看護とは何か基本に戻り、気持ちに寄り添いながら携わっていくことの大切さ・専門職としてのスキル・質の向上に向け、教育とトレーニングを継続してまいります。また、実際の業務姿勢についても確認させて頂き、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スタッフと共有致します。貴重なご意見有難うございました。