

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>紹介状で久しぶりに受診しました。 受付から診察まで全てのスタッフの方が感じよく、気持ちよく受診できました。 これからも素敵な対応を続けていってください。ありがとうございました。</p>	50代 女性
<p>西川先生 3回ほど歯科でお世話になりました。 西川先生がとても優しく安心して治療できました。ありがとうございました。 治療も痛くなくて、次の日も全く痛みはなかったです！ 感謝いたします。ありがとうございました！</p>	40代 女性

ご意見	病院からのご回答
<p>16時の出来事 院内で渡す薬の処方せんを会計の方が渡し忘れて大事な薬を頂かず家に帰ってからまた取りに戻りました。 引き換えの紙もなく大変困りました。 おしゃべりが好きな会計さんでしたが、気をちらさず、対応願います。</p>	<p>このたびは、処方せんのお渡し忘れがあり、大変ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 通常、請求書や処方せんをお渡しする際は、渡し間違いや漏れがないよう複数の職員で確認を行っておりますが、このたびの会計時間帯においてはその対応ができていなかったものと思われまます。 今後も複数名でのチェック体制を徹底してまいります。</p>
<p>病院の人の顔が怖いので、みんな笑顔になってください。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 現在病院職員はマスクを着用しており、口元が隠れた状態で患者さまに接しているため、患者さまに暗い印象を与えてしまったのかもれません。来院された患者さまに安心していただけるように、今後も職員一同、患者さまに笑顔で接するよう気をつけてまいります。</p>
<p>休日などリハビリ室を自由に利用させていただきたい。エアロバイクを使用したり簡単なストレッチがしたい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 現時点では、休日等にリハビリ室を自由に利用していただくことは難しいと考えております。理由としましては、スタッフの配置ができないため、安全管理面での問題が発生することが挙げられます。また、患者さま個人での運動負荷の設定等には危険が伴う可能性が高いと考えられます。 しかし、1日でも早い自宅復帰、社会復帰のためには、毎日の運動継続が重要です。リハビリテーション部では、リハビリ対象患者さまには、休みの間の自主トレーニングメニューの指導等を行っております。運動についてのご相談があれば、主治医もしくは担当リハビリスタッフに気軽にお申し出ください。</p>
<p>リハビリテーション科について リハビリ職員の対応、態度が悪い。 リハビリ時間終了時に不快な思いをした。</p>	<p>このたびは、職員の対応により、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 今回のご意見を真摯に受け止め、早速部内全体に厳重注意を行いました。また、患者さまの思いに寄り添い、患者さまが納得のできる内容、進め方でのリハビリテーションを行うよう、再度、指導いたしました。今後、より一層接遇向上に努めてまいります。</p>
<p>病人の考え、パジャマにポケットがあると便利。 マスクを入れたり、新しいティッシュを入れたり便利と思う。 見舞いに来た家族の言うことには、ポケットをつけると洗濯のときにポケットの中を調べたり手間がかかるのでポケットはないのが良い。 どうしたらよいでしょうか。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 患者用寝衣に関しましては、患者さまがポケットの中に私物を入れたまま洗濯に出してしまうことや、CT・MRIなどの検査時の支障を予防するため、ポケットがないものを採用させていただいております。 患者さまにはご不便をおかけいたしますが、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>室内着の上着にポケットをつけてもらいたい。</p>	

昨年半ばに父が転倒し下顎骨折し、救急外来に受診。その日のうちに気管切開、翌日に金属プレートを入れる手術をしました。受診時～入院・退院時までの家族の意見です。

・救急外来の若いDrの丁寧な対応・説明がとても良かったです。

・その後の主治医の口腔外科の西川Drの対応・細かな説明は群を抜いてわかりやすく、安心できました。西川Drのおかげで父は命拾いました。本当にありがとうございました。

・HCUのスタッフの親切な対応も良かったです。
・4階東病棟に面会に行ったとき、看護師さんがサッと椅子を病室に持ってこられたのには驚きました。

入院1週間後にコロナに感染してしまい、院内感染では？と思いましたが、感染経路なんて分からないので口に出しては言いません。ですが、感染当日転棟したコロナ病棟の看護師さんは、父の症状を話す前に『5類になったので、うちでの治療を3日間。その後は通院になるかわからない。コロナも面会の方から伝染った可能性もありますし』と、いきなり退院の話と感染の責任逃れのような言動で呆れました。

・その後も退院の話ばかりで、それも毎回2転3転する。コロナで入院した訳ではないのに。

・HCUでも4階東病棟でも3階西病棟でも、緊急連絡先は私の携帯にと何度も話しているのに、コロナ病棟の父の担当のDrは直接自宅に電話をかけ、よく分からない母に、感染4日目に『退院しますか？』とコロナ治療の後、元々の口腔外科のDrに今後の相談をするべきでは？

・このコロナ担当のDrからは、キーパーソンの私に結局一度も病状説明なく、お会いすることもなかった。

・私の妹の主人が、鳥取医大で放射線科医をしているため、入院時からの画像を全てコピーしてほしいと依頼すると、またコロナ病棟のDrが自宅に電話をかけ『肺に何か影があるから3ヶ月後に胸部CTを予約した』と母に話す。母はいきなり言われて動揺していました。キーパーソンは私。説明責任果たせていますか？検査日の予約をこちらに確認せず勝手にいれますか？コピーをお願いしていなかったらまさか黙っているつもりでしたか？もちろん、いつ撮った胸部CTの話なのかわからず。

・退院時処方箋を14日分お願いしていたにもかかわらず、10日分。コロナ担当のDrに連絡をいれても『その日数じゃ困るんですか？退院時はそれくらいしか出せないし14日分とか聞いていない』と横柄な物言い電話を切られました。転院ではなく在宅であれば出せると思うんですが。私は看護師です。横柄な物言いを改めて、まずは連携の悪さを反省すべきでは。『私は聞いてない』のは患者に関係ありますか？お医者様の時代ではないです。

・西川Drや他の看護師さんたちはとても親切でした。感謝しています。

コロナに感染し〇〇Drに関わったことが、とにかく残念で、退院するまで不安と不信感の毎日でした。

このたびは、当院の職員の対応について貴重なご意見をくださりましてありがとうございます。

まずは、ご家族のご意向に沿えず、ご不快な思いやご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

また、当該職員・スタッフの対応につきましても、当院での指導・教育が至らなかったと責任者として反省しております。日頃から患者さまやご家族の気持ちに寄り添った対応を心がけておりますが、このたびの事例も踏まえ、研修・指導を行い、病院職員として思いやり・真心を持った接遇ができるように努めてまいります。

これからも患者さまからのご意見を業務改善に繋げられるよう努めてまいります。