

ご意見への回答(令和6年4月～9月分)
 貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

| ご意見 NO. | ご意見 | 回答 |
|------------|--|---|
| 1 | 採血時針を入れる時と抜く時に痛みあり。3か月程、注射痕がムラサキ色になり(3cm四方)残った。 | <p>貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。</p> <p>この度は採血時にご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>痛みを我慢しての採血は、重大な事案につながる恐れがあるため、その場でお申し出いただけますと、対処させていただくことが可能な場合がございます。</p> <p>採血時、痛みの有無の確認など職員よりお声がけしながら行っておりますが、何か気になる点などございましたら、その場でお申し出いただけますよう何卒よろしくお願い申し上げます。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p> |
| 2 | <p>検査の為来院 AM9:00さい血後エコー検査 予約 AM9:30、●●科10:00～10:30受付、 11:00△△科受付されていたものの●●科終了時に会計(終了)とされるが、△△科まだ受けてないところの方より話さないに対応してくれなかった。対応が悪く連携出来てないのではないかと△△科受けず帰ろうとしたら、すぐ来るとの事で待っていたものの、12:50に診察始まった。</p> <p>時間を守って業務してください。</p> | <p>この度は貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。</p> <p>受診時にご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>医師の異動等により、カルテと患者様情報の照らし合わせなどの作業が生じる場合があり、一人一人の患者様にかかる時間が増えてしまったため、予約時間を大幅に過ぎてしまいましたことについてお詫び申し上げます。</p> <p>また、職員の確認不足により、未受診であったにも関わらず会計処理に進んでしまいましたことや未受診であるとお声がけいただいてから診察までお待たせしてしまいましたことについて重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、スタッフ一同情報を共有し、スムーズな診察と待ち時間の短縮を図っていくとともに、待ち時間をお伝えできるような工夫をしております。</p> <p>待ち時間等についてご不明な点がございましたら、遠慮せず、職員にお声がけいただけますよう何卒よろしくお願い申し上げます。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p> |

ご意見への回答(令和6年4月～9月分)
 貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

| | | |
|----------|---|--|
| <p>3</p> | <p>患者への面会はウイークデーの P.M. 3 時以降に限られているが、土日、祭日も面会できるよう配慮を願います。</p> <p>サラリーマンが今の状況ですと面会するのに休暇しないと会えない状況です。特段のご配慮を賜りたい。</p> | <p>この度は貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。</p> <p>入院患者様への面会につきましては、感染症拡大防止のため、一部制限をさせていただいており、患者様並びにご家族の皆様に変なご不便をおかけしております。</p> <p>6月29日より平日以外も面会可能とさせていただいておりますが、感染症拡大防止のため、面会時間や人数を制限させていただいている状況でございます。</p> <p>今後も、感染症流行状況等により段階的に面会の制限や緩和を実施させていただく場合がございます。</p> <p>当院では患者様をあらゆる感染リスクからお守りし、患者様に必要な医療の提供を継続できるよう感染防止対策にあたっており、面会の制限等、患者様およびご家族様にはご不便をおかけし大変申し訳ございませんが、ご理解とご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p> |
| <p>4</p> | <p>●●科受診の時、採血検査が入ったので料金も考えこの機会に血液型検査も頼みましたが、1週間後再診の時、血液型結果をたずねたら、先生に忘れました(頼むのを)。</p> <p>今日採血していきますか？きかれ、再診予定あったので、採血のみ(血液型用)をしましたが、¥3,000 近くかかりびっくりしました。</p> <p>先生後ろのサポートの方、説明あってもいいと思います。</p> <p>全部話も聞いているので、先生の忘れなどもカバーしてほしいです。</p> | <p>貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。</p> <p>この度は受診時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>受診の際に患者様と医師がお話しをされた件について、当日の担当がまだ経験年数も浅く気持ちに余裕もない状況にあったため、このたびの事案が発生したと考えられ、患者様にご不快な思いをおかけしましたことについて、深くお詫び申し上げます。</p> <p>今後、このような事態が発生しないよう、日々努力してまいります。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p> |

ご意見への回答(令和6年4月～9月分)
 貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

| | | |
|----------|--|---|
| <p>5</p> | <p>●●科の先生にはもう少しゆっくりお話しをして頂ければ有難いです。よろしくお願い致します。</p> | <p>この度は、貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。</p> <p>診察につきましては、患者様へより多くの情報をお伝えしたいという医師の思いから早口になってしまう場合がございます。</p> <p>ご不便をおかけして大変申し訳ございませんが、診察内容等に関しましてご不明な点等がございましたら、遠慮せず、職員にお声がけいただけますと幸いです。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p> |
| <p>6</p> | <p>●●科の先生、看護師さんへの質問等の際、全く会話にならなかった。</p> <p>もっと患者、付き添いの身になって対応して頂きたい。</p> | <p>貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。</p> <p>この度は、受診の際にご不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。</p> <p>いただきました貴重なご意見を真摯に受け止め、外来スタッフ一人一人が自分を振り返り、患者様が質問しやすい環境づくり、分かりやすく丁寧な言葉での説明、患者様に寄り添った対応をすることを再認識し、常に心がけて業務にあたることを再確認させていただきました。</p> <p>ご不明な点やご不安な点は、診察後でもどのスタッフでも承り対応させていただきますので遠慮せずお声掛けいただけますと幸いです。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p> |

ご意見への回答(令和6年4月～9月分)
 貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

| | | |
|----------|--|---|
| <p>7</p> | <p>職員から患者への声掛けのやり方に疑問や嫌悪感を覚えます。「〇〇しちゃダメ」などのスピーチロックが多々聞こえてくることや、「何してるの」「やだ～」等の威圧的な言葉、「頭がおかしい」「普通じゃない」等の暴言が聞こえてきます。</p> <p>自分自身に言われた言葉じゃないにしても、気持ちの良い言葉ではなく聞こえてくる事でストレスになっているので、改善してほしいです。</p> <p>大きな声を出されている認知症と思われる患者に対し、「うるさい」「静かにして」等と言ってしまうのは、周辺症状につながり、悪化して更に大きな声を出さず等して、周囲への悪影響もあるので、ユマニチュードを取り入れ、声掛けしてほしいです。</p> | <p>貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。</p> <p>この度は当院職員の言葉遣いや対応に関してご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>私共も日頃よりユマニチュードを大切にしたいと考えておりましたが、今回のご指摘で反省する機会をいただきました。</p> <p>今後も患者様に寄り添ったケアを提供できるよう、職員全員で再度見直しを行い、改善に努めて参ります。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p> |
| <p>8</p> | <p>病院前に駐車し、降りるのを難儀していた〇〇さん、△△さん車椅子に乗せれず迅速に対応してくれていた病院職員の方は●●さんでした。</p> <p>咄嗟の素早い対応に感激しました。</p> <p>暑いなか 日々のお仕事を労うと共に深謝の気持ちでいっぱいになりました。</p> <p>ありがとうございます。</p> <p>今後も心温まる対応をよろしくお願い致します。</p> | <p>この度は、貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。</p> <p>当病院を訪れる皆様に安心してお過ごしいただける病院を目指し、地域の皆様のご期待にお応えすることができるよう、今後、より一層接遇の向上に努めるとともに、より良い医療の提供に努めて参ります。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p> |