

令和6年1月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	<p>〇〇医師 全く患者に向きあっていない態度 医者としての人格をうたがう。 説明もなく気分が悪い。人として、医者として最低だと思う。</p>	<p>この度は、医師の対応によりご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。 当該医師には、患者様への対応について詳細を確認し、再度指導いたしました。 今後は、患者様の思いに寄り添い、接遇に配慮いたします。</p>
2	<p>12/27 入院、28 日手術予定、29 日退院でした。 27 日の夜から 37℃、28 日から 38.5℃、昼すぎには 39.4℃。インフルもコロナも検査せずアデノのみ。あまり食べれてなかったこともあり、一泊か熱さががるまででもいいのでそのまま入院たのんでみたが、無理とのことでした。個人病院親切な先生、コロナもインフル検査したうえで、それでも陰性であれば他の検査もしてくれるのに、大きい病院なのに、原因不明のまま帰らせるんだと思いました。 再度採血したりするのか？と思えば、まってもなにも看護師さんからもなく、こちらから声かけて、物たべさせてもいいのか聞いてからの対応。先生も冷たい感じ。確かに熱でたばかりだから陰性になることが多いが、対応が冷たい。 もっと親身にみてほしかった。がっかり。 薬も渡したと薬剤師さんがきてから、看護師がお母さんに渡したと・・・もらってませんけど</p>	<p>この度は、看護職員の説明不足によりご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。患者の皆様とご家族の立場に立って、医療関係職種間でタイムリーな情報共有と連携を取りながら、丁寧な対応を心がけてまいります。</p> <p>この度は、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。いただいたご意見を科内で共有し、丁寧な説明、やさしさを持って患者さま・ご家族に対応することを共有しました。</p>
3	<p>80 歳の母の受診に付き添いました。紹介状を持って初めての〇〇科の外来だったのですが、その医師は紹介状やデーターを開いてみることもせず、残念だったのは、母に「私の質問にだけ応えて一切喋るな」と何度も繰り返して言っていて、母の具合の悪い症状など、一切聞いてはくださらず、後から「データーがあったのか・・・ふーん」という感じで、母はかなりしょんぼりして帰って参りました。具合の悪い患者の話に一切聞く耳をもたない医師にがっかり致しました。 他の科で、たくさんの医師にお世話になっておりますだけに、とても残念に思います。患者に寄り添った心ある診療をお願い致します。</p>	<p>この度は、医師の対応によりご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。今後は、患者様の思いに寄り添った診療を行うよう、科内で共有いたしました。</p>

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	<p>この度は娘の発熱に対応していただきありがとうございました。個室を利用させて頂きましたが、入ってすぐに床に落ちている髪の毛の量にビックリしました。部屋に入室しての清掃は、やりづらい所はあると思いますが、空いていたお部屋はもう少し気にかけてもらいたいと思いました。また人手不足等で間に合わないとの事なら、自分たちで簡単にできるコロコロなどが置いてあるとまた違うかと思えます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。清掃業者へご意見があったことを伝え、丁寧な清掃を徹底するよう指導いたしました。今後も患者様の療養環境がより快適となるよう、指導を徹底してまいります。</p>
2	<p>Wi-Fi がデイルームでも使えるのはうれしいのですが、各部屋でも使える様にしてほしいです。少し位ならお金を取っても良いかと思えます。</p>	<p>現在、有料にはなりますが病室においてもWi-Fi サービスが提供できるよう新サービス導入を進めております。この度はご意見をいただき、ありがとうございます。</p>
3	<p>7階のデイルームのテレビ、BSも見れるようにしてほしい。リモコンもありません。</p>	<p>この度はご意見をいただき、ありがとうございます。BS放送につきましては、費用等の面から提供が難しい状況です。病室内に設置しているテレビではBS放送がご覧いただけるようになっております。また、リモコンにつきましては、用意しておらず本体ボタンより操作をお願いしております。ご不便をおかけしますが、ご理解の程、よろしく願いいたします。</p>

<その他>

	ご意見	回答
1	<p>入院手続きについて。救急で入院となり、手続きが2日後になりました。診察券など本人が病棟に持っている状況。本人との病棟での面会ができない状況で本人から預かり（病棟に行き）、再度手続きとは、どういう事なのでしょう。同じ院内の中で、看護師さんや介護さんの手の空いた時に対応する事はむずかしい事なのでしょうか。</p>	<p>この度は、入院手続きの対応について、不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。入院手続きの際には、保険証の提示をお願いしております。この度、診察券が必要となった経緯について詳細をお聞かせいただけないでしょうか。今後のご案内に活かしてまいります。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>今回は、呼吸器外科にて手術の為、4階西病棟に入院し、櫻庭先生はじめスタッフの方々に大変お世話になりました。</p> <p>手術迄は不安でしたが、先生方や看護師さん達の明るさに支えられました。</p> <p>11日間という短い期間にも、医学の進歩と先生方の御努力を痛感致します。</p> <p>お陰様でゆっくりですが、日常生活を送ることができ、感謝申し上げます。ありがとうございました。</p>	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活を送れるように配慮致します。</p>
2	<p>1/9 9:20頃、7番パノラマXpに対応して下さった技師さん（男性）の対応が良かったです。ありがとうございました！</p>	
3	<p>初診、救急車で来ましたが、対応親切でした。患者の話を聞いてくれ、助かり、ありがたいです。スタッフも優しいです。</p> <p>吐血し、1か月食べれず、11kg体重を落とし、ボロボロでした。退院後サポートも聞いてもらい、独り身なのでありがたいです。</p>	

※ ご意見は要約させていただいております。