

令和6年4月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	<p>入院時、様々なことへの説明が不足していたので改善してほしい。貴院への入院は初めて。外来で入院のご案内を貰った際に、スタッフから面会についてのルール説明は特になし（P4 面会についてや、HP 等の入院に関する記載は読んだ）。</p> <p>① 入院初日に、病棟での面会に関するルール説明が患者及び家族に何もなく、後日、事情を知らない家族が予約なしに来てしまい、面会できないことがあった。入院初日に、少なくとも付き添いに来た家族には説明するべき。</p> <p>② 荷物の受け渡しについては、入院初日に患者へ時間帯の説明があったので、家族が土日の午後に荷物を持参したが、患者に対し荷物を持ってきたスタッフが「なるべく平日にお願いします」と言った。持参した家族へその旨の注意等はなし。曜日まで決まりがあるのなら、どこかに記載してほしい。</p> <p>上記2点については、入院初日に家族に向けて説明が必要だと感じた。付き添いの家族がいない場合は患者本人に伝える必要があるが、付き添いがいたにもかかわらず入院後にわざわざ患者自ら家族へ連絡を取らなくてはならなかったことも疑問。そもそも、この説明は誰がどのタイミングでするのか、院内（各病棟内）で統一されていないのか。「本来は、入院時の注意事項は外来で説明している」と言うスタッフもいたが真意は不明。外来が説明すべきものだとしても、入院先の病棟でフォローが必要だと思う。ただでさえ入院生活がストレスや負担に感じているのだから、丁寧な説明を心がけてほしい。</p>	<p>この度は、入院中の面会や荷物の受け渡しに関する説明が不足しており、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。</p> <p>現状では、入院時にリーフレットをお渡しし、患者様へ面会と荷物の受け渡しについてご説明することとなっています。頂いたご意見を真摯に受け止め、改めて患者様への対応について部署で共有しました。</p> <p>今後、入院時付き添われたご家族がいらっしゃる場合には、ご家族にもリーフレットをお渡しするとともに、患者様には入院時の一般面会と荷物の受け渡しに関する説明を徹底させていただきます。</p>

<その他>

	ご意見	回答
1	くすりできるまでおそすぎる。	<p>この度はご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>薬剤部は入院患者さんへの業務を優先するため、外来患者さんの調剤には時間を要しております。</p> <p>当院では国の方針に従い、院外処方箋の発行を推進しておりますので、下記の患者さん以外は地域の保険薬局（調剤薬局）でお薬を受け取ってもらうようお勧めしております。</p>

		<p>ご理解・ご協力をお願いいたします。</p> <p>院内調剤となる患者さん</p> <p>1) 保険区分（労働者災害補償保険、交通事故、戦傷病者特別救護法）</p> <p>2) 特殊な薬剤（治験薬、院内製剤）</p> <p>3) その他、外国籍で国内保険を有しない方など</p>
2	泌尿器科の患者ですが担当医が約3年で4人も変わりました！！！！札幌市の基幹病院としておかしくないですか。	<p>この度は、外来対応により不安な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。毎年、医師異動があることから、担当医の変更はやむを得ない場合がございますが、今後の参考にさせていただきます。ご不安な点がございましたら、各診療科までお問合せください。</p>
3	香水とか香りのあるものやめて欲しい。調子悪いとすごい気持ち悪くなります。レントゲンとかの人もみんなです。	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。香水や柔軟剤等の香りについては、以前より注意喚起のポスター等を用いて対応しております。再度、院内において共有し、継続した注意喚起を実施してまいります。</p>

< 3月未回答分 >

	ご意見	回答
1	〇〇は、訪室時にご自身の事を名乗りもせず、知っていて当たり前という顔で会話をしだす。患者に寄り添う姿勢は見受けられず、上から目線で押し通す。面倒なことは他のNSに押し付ける。	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後はより一層患者さんの心情の理解に努め、丁寧な説明や対応を行います。</p>
2	〇〇医師と投薬のことでトラブルになりました。おっしゃっている内容は理解しましたが、言い方が高圧的でした。病院を変えるという「どうぞ」と冷たく言い放たれました。私も怒りがわいて「おかしいんじゃないか」というと突然「人権侵害」だと返されました。医師に反論すると人権侵害になるのでしょうか。暴言をはいていたわけでもないのに、人権侵害などという言葉は患者に向けるのが医師なのですか？大変失望しました。	<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、診療科部長より、再度指導いたしました。今後は、患者様が不快に感じることがないように配慮いたします。</p>

3	<p>入浴日にお湯が入っている事がなく、冬の浴室はとても寒い。見守りのいない患者であっても最低限（椅子の配置、バスマットの設置）は必要だと思う。</p> <p>また、手術後、入浴のできない患者への清拭の施行や声掛けがなく、今までいろいろな病院に入院してきたが、このスタッフ一部は最悪である。また、清拭で紙タオルを渡すのも人間としての優しさに欠ける。術後の数日後、床頭台を開くと、自身のものではない紙オムツが入っていた。失禁すると思ったか意味は判りませんが勝手に床頭台を開き、紙オムツを本人の許可なく使用しようとしていた。人の尊厳が全くない。</p> <p>隣の病室の患者名を他患者が覚える程の大きい声で個人情報もあつたものではありません。</p> <p>また、サクシオンする際の声掛けもなく、食介の声掛けもなく、職員同士の私語、お年寄り、高齢者への対応が雑です。スタッフの言葉使い「あーんして」と連呼していますが赤ちゃんではありません。もっと語尾を優しくした方が良いです。</p> <p>「看護婦さーん」「すいませーん」等聴こえているのに無視をするのは虐待になると思います。認知症が入っていても、だからしていいとは限りません。</p>	<p>この度は、患者さんの立場に立った配慮やケアが不足し、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今回のご意見を部署スタッフに伝え、患者の気持ちに寄り添い看護を行うとともに、すべての患者さんに尊重されていると思っただけの対応を行うように指導しました。今後、このようなことがないように努めてまいります。</p>
---	---	--

※ ご意見は要約させていただいております。