

8月分

《外来について》

皮膚科を受診しました。その際、（以前と思われますが）待ち時間が4時間の時があったとのクレームを看護師に言うておられる方がいました。しかし、話の途中で診察室から看護師さんが呼ばれて、そうするとクレームの男性は全く放置、話が途中のまま、さっさと中へ入ってしまわれました。男性は怒り倍増で、しばらく待っておられましたが、怒って去っていかれました。クレームの対応として、相手の話を傾聴することが基本です。怒っている方は、話を聞いてわかってもらいたいのです。傾聴さえきちんとすれば怒りの大半は自ずとおさまっていきます。一言もなく、忙しいからと全く放置することは論外です。よくあるクレームなのかもしれませんが、患者にとっては一期一会、一回一回が貴重な経験であるのです。今一度患者への接遇面を検討し、改善いただければと思いました。

回答

この度は、ご不快な思いにさせてしまい、大変申し訳ありません。職員の接遇については、当該部署だけでなく、職員一同へ教育してまいります。貴重なご意見を頂戴いたしました。ありがとうございました。



8月分

頼みもしていない検査を強要される。時間がないのに異常があればまたきます。今日〇やったら、それでOKしてほしい。

回答

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。患者様には、ご自身がお受けになる診療について、ご納得いただけるまで説明を受ける権利、及び自身の治療計画に参加し自身の治療方針を決定する権利がございます。医師の提案する検査内容等に疑問点や気になる点などがございましたら、その旨を遠慮なく医師や看護師等へお申し出ください。ご理解、ご協力の程よろしくお願いいたします。

《入院について》

子どもが腹痛でずっと泣いているのを、夜担当の方に「ああ、しぶってるだけね」と言われました。患者の感じている痛みに対して、どれだけ大したことが無いように見えても、ありふれたものであろうと、「〇〇だけだ」と言うべきではないと思いますし、怒りを感じます。泣くほど痛いのに症状を軽視したような発言、今後気を付けていただきたいです。

回答

お子様が入院され、ご心配なお気持ちであったことと思います。お子様やご家族へ寄り添う言葉かけ等配慮が足りず、申し訳ありません。頂きましたご意見は、職員で共有し、今後の医療、看護に活かしてまいります。



8月分

＜＜その他＞＞

2 階の検査室の前の待合席ですが、手術されている患者さんのご家族と思われる団体の方が非常にうるさくて検査で待っておられる方も眉をしかめておられました。検査室のスタッフの方も何とも思われないのか疑問に思いました。私自身も家族が手術中で待合にいましたが、我慢できず 3 階の検査待合に移動したくらいです。事前に注意喚起お願いいたします。

回答

この度は、ご心配な思いで無事手術が終わることを願いながらお待ちされておられた中、不快な思いにさせてしまい大変申し訳ありません。待合コーナーでお待ちしていただく際、皆様のご協力・ご理解を頂けますよう注意喚起のポスターを掲示いたします。また、職員からのお声掛けを指導してまいります。



8月分

予約の人ばかりを先に検査されるのは分かるのですが、間にはさんで検査などをしてほしいです。そうでないと、この間も 3 時間以上検査していただくのに待っていました。母親が高齢であるので、座っているだけでも大変な時もあるので、お願いいたします。

いつ来ても段取りの悪さは変わらず、流れの時間目安、それもあるかと思いますが、どの人もしんどくて来てるのです。まして、入院する人はそれ以上にしんどいんですよ。先ずは、病棟につれて行ってからにして下さい。本日、9:00 に来て、入院病棟入室できるの 14:00 らしいです。

待たせすぎがひどい。

回答

この度は、貴重なご意見を頂き、誠に恐れ入ります。長らくお待ちいただく形となり、大変申し訳ございませんでした。頂きましたご意見を基に、関連の委員会等でより良い対応方法について検討してまいります。



8月分

お褒めの言葉

いつも循内の高井先生にはお世話になっています。今日は予約なしで循内山田先生にお世話になりました。高井先生、いつもありがとうございます。私の状態を分かっていて下さるので心強いです。山田先生、何度も質問する私に、丁寧にお答えくださり、検査もよくして下さい、初めて突然の受診にもかかわらず、本当にありがとうございました。クラークさんも親切に早く順序良く回れるようにして下さい有難うございました。

お褒めの言葉

お盆期間中の急病で対応可能な医療機関が無く、途方に暮れていましたが、急遽夜間に入院を受け入れていただきました。早くも翌日には手術、数日間の療養を経て最短で社会復帰できました。こちらの要望ばかりで無理を押して多大なご迷惑をおかけしましたが、精一杯に回復へと導いてくださいました。救急外来、病棟、手術室スタッフの方、外科、麻酔科の先生方には感謝に堪えません。この度は本当にありがとうございました。

この度は、職員に対するお褒めのお言葉を頂き、ありがとうございます。今後も患者様の立場に立った医療・看護の提供に向けて職員一同努力してまいります。



8月分

お褒めの言葉

入院していると食事が楽しみの一つです。先日のカレーはおいしかったです。デザートが楽しみ。

この度は、ありがとうございます。入院中のささやかな楽しみになりますように、今後もより良い食事提供に努めてまいります。

お褒めの言葉

いつも患者の為に調理ご苦労様です。病名に応じて工夫が大変だと思います。先日のコロッケはおいしかったです。野菜はいつも煮物ばかりなので、生野菜（サラダ）も欲しいと思っております。私、高血圧食ですが、家で私が作っている味より濃い気がします、量が少ないから OK なのでしょうか。味噌汁でも汁椀一杯食しています。1 / 3 位にすれば塩分も 1 / 3 という事ですね。

この度は、貴重なご意見を頂きまして、誠にありがとうございます。当院では、塩分制限食や高血圧食では 1 日の塩分が 6 g 未満になるよう献立を作成しております。酸味や香味等の利用、減塩醤油の利用などで美味しく食べて頂けるよう味付けを工夫し、汁物は特に塩分を多く含むため半量で提供しております。当院では、病棟担当管理栄養士が積極的に栄養指導の介入をしております。患者様個々の病態に合わせた治療食を提供しておりますので、ご自身の治療食についての疑問点等については、お気軽に管理栄養士へお尋ねください。

