

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧(2月)

NO.	種別	投書内容	回答
1	提案 要望	予約変更の時、いろいろの科に電話でつないでいただいておりますが、予約が電話つながらず、いつも夕方ごろしか変更できない。予約センター個別に電話を設けてほしいです。あとFAXコーナーしてほしいです。すごく不便です。	この度はご不便をおかけし申し訳ございません。 当院の運用として、予約変更は医師との調整もあることから各外来受付で行っております。そのため代表電話を介しての対応となりますが、代表電話に多数のお問い合わせをいただいております。つながりにくい時間帯が発生しご不便をおかけしております。改善に向け検討してまいります。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。
2	病院職員 に関して 委託職員	2階B受付女性スタッフの方に「すみません、家族がマスクを下に落としてしまい、使えなくなってしまいました・・・。」と話しかけたところ、「コンビニで売ってますけど?」。他の受付で「マスクお持ちですか?これ使われますか。」という対応を他の方にしておられるのを見たことがあります。車椅子を押して下まで行くことをサボったことを恥ずかしく感じて、「はい。すみません。」と離れかけたところに「1枚ですか?」と結局マスクをいただきました。 ただで当然という考えは確かによくはありませんが、「コンビニで買っていただくことになっています。ご購入ください。」と言っていただければ、こちらもそれに従います。「～ですけどお?」は病院付き添いでくたの身には恥ずかしくつらい言葉でした。	この度は不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。受付スタッフへ指導を行い、スタッフも真摯に受け止めて反省しております。 マスクをお忘れになった、使用出来なくなった等のような理由でも必要時は気兼ねなくお声かけください。 今後は患者さんの立場に立った対応や言葉遣いができるよう努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
3	入院中の 食事	セレクト食用注文用紙。締め切り時間の記載が、夕食は当日5時となっている。前日は?	セレクト食は個別に対応を行う食種のため、他の食種よりも早い締め切り時間とさせていただいております。その中でも、できる限り締め切り時間の間際まで患者さんのご希望に添えるよう、病棟スタッフへ提出する締め切り時間は、給食会社の締め切り時間の1時間半～2時間前に設定しており、夕食のセレクト食の締め切り時間は当日朝5時となっております。そのため、朝の早い時間の設定となっておりますが、ご理解の程どうぞよろしくお願いいたします。
4	提案 要望	小児科病棟で入院して2人部屋になりました。 感染症だったのでトイレとシャワーは部屋のみのお使いをお願いされたのですが、バス・トイレと一緒に衣類を置く場所がなく困りました。 置ける所となると便座の上しかなく、看護師さんにも相談しましたが、カゴなど用意できるものがないとのことでした。衣類など普通でも便座の上に置くのは嫌ですし、胃腸炎の時だったのでとくに気になりました。子供の入院が長期になった為、使わないわけにもいかないので、帰ることもできない状況だったのですごく不快でした。バス・トイレの環境をもう少し見直していただきたいです。	この度は不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。 個室病室のバス・トイレについて、衣類棚を設けてはありますが、予備のトイレトペーパーが衣類棚に置かれていたことにより、衣類等の置き場所がなくなっておりました。 療養環境の改善のため、予備のトイレトペーパー置き場を検討する等、皆様が快適に使用できる病院を目指してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	病院職員に に関して 医師	昨年1年に2回の診察をうけ3年目であまり変化がないので他の病院を紹介されました。その時、こう言われました。 「あなたの様な人を見ると私の身体がもたない。」その前の年は診察室に入るなり「医師が一人やめたので忙しい。」 患者は全体の信頼をもって診察にきているのにとてもショックでした。新聞に投稿しようかなと思いましたが、賢い先生でしょうが、この様な発言をされるといつまでも残ります。	配慮のない発言にて、不快な思いをおかけしお詫び申し上げます。 再度信頼していただけるよう、医師の一言一言は患者さんにとって重みがあることを再認識し、言動に自覚を持つよう指導して参ります。

6	<p>病院職員 に関して 委託職員</p>	<p>脳神経外科を受診し、会計のファイルを出したのですが、どこからも説明がなかったので一通り診察を終えて会計に行ったのに、会計の事務員さんが高圧的に「診察は終わったんですか!？」とイライラしながらいきなり言ってこられて、診察は終わっていたので「いや、終わりましたけど」と答えると、「終わってすぐじゃないんですか!？」とまたもイライラしながら聞かれました。</p> <p>私は「診察が終わって5分以上は経ってますけど」と答えましたが、「会計の紙がないんで会計処理できないんですけど!？」とまた一方的にイライラしながら言われさすがに腹が立ちました。</p> <p>診察後、ピンクの会計の紙が出る事も知らなかったのに、さも料金を踏み倒すつもりなのかとでも言うような横暴な物言いでひどく傷つきました。</p> <p>会計の紙がなかったのはそちらの連携ミスですし、案内不足だと思います。それを手術を控えた患者に言うことではないと思いましたし、数百円の支払い能力位あります。</p> <p>こんな事なら全てデータ管理にしてレシートで全て出来る様システムを改善されたらどうなのでしょう。該当の事務員さんには、イライラを患者にぶつけてサンドバックにして気分良かったですか?と伝えて下さい。</p> <p>他のスタッフ様、看護師様、もちろんお医者様は大変素晴らしい方ばかりでいつも感謝しております。態度が改まらないので、今回投稿しました。</p>	<p>この度は受付スタッフの対応により、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>該当スタッフに今回の内容を伝え、状況の振り返りを行いました。スタッフも真摯に受け止めて反省しております。</p> <p>どのような状況でも、患者さんの立場に立った声のトーンや言葉選びを行うよう指導いたしました。</p> <p>また「受診後どこからも説明がなかった」という事でしたので、診察後のご案内を徹底するよう周知を行い、患者さんが迷われる事のないように努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>
---	-------------------------------	--	---