

## ご意見箱のご意見とお答え

| 回答日    | 皆様からのご意見                                                                                                                                                                                                 | 病院からのお答え                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R8.6.8 | <p>入院して感じた事ですが入院患者が看護師さんに使う言葉が悪くて病院としても看護師さんに対する言動についてオイとかコラとか呼ぶことをつつしむよう周知徹底して頂きたい。</p> <p>どうしても立場的に弱い所がありオイ、コラと呼ばれた方はたまりません。これが改善については是非是非取り組んでいただけたら幸心に存じます。よろしくお願いします。</p> <p>時々、聞くに耐えない言動があります。</p> | <p>このたびは、入院中のご経験に基づく貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>ご指摘のとおり、職員に対する言葉遣いや言動は、相互の尊重のもとにあるべき重要な事項であり、当院としても重く受け止めております。今後は、院内掲示や入院時の案内等を通じて、職員への敬意ある言動について周知を図ってまいります。</p> <p>また、職員が安心して業務に従事できる環境づくりに引き続き努めてまいります。</p> <p>いただいたご意見を今後の改善に生かしてまいります。</p> |
|        | <p>会計処理が窓口一つで、時間がかかります<br/>遠方から来る方は大変（交通便が悪いので）です。</p> <p>何とか改善をお願いします。</p>                                                                                                                              | <p>この度は会計の待ち時間について、長い時間お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。会計処理の待ち時間については、病院としても課題と認識しており、スタッフ配置の見直しや混雑時の人員の増員、自動精算機の導入等による待ち時間短縮の改善策を検討しております。</p>                                                                                                                  |
|        | <p>会計の人を増加して下さい。他の病院にくらべて少ない!!!</p>                                                                                                                                                                      | <p>いただいた貴重なご意見を参考に今後の病院運営に活かし、より快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。引き続き何卒ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。</p>                                                                                                                                                          |
|        | <p>義父、義母の手術の付き添いで広島から来て何度も駐車場を利用するが、まったく駐車場の割引がないのは残念です。</p> <p>良心的ではないです。</p> <p>また、総合案内所の〇〇さんの対応は冷たく事務的でいつも不快に感じます<br/>患者さんによりそった対応をされた方がよろしいかと思います。</p>                                               | <p>この度は、遠方から度重なるご来院にもかかわらず、駐車場利用ならびに総合案内所の対応につきまして、ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。</p> <p>いただいたご意見は真摯に受け止め、患者さん・ご家族に寄り添った対応となるよう、今後の改善に努めてまいります。</p>                                                                                                           |
|        | <p>救急外来のすぐ外に駐車しておくのはいいのですか。</p>                                                                                                                                                                          | <p>救急外来の出入口付近は、救急車や緊急対応を必要とする車両のためのスペースであり、一般車両の駐車はご遠慮いただいております。安全確保のため、所定の駐車場をご利用くださいますようお願いいたします。</p>                                                                                                                                                |

ご意見箱のご意見とお答え

| 回答日    | 皆様からのご意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 病院からのお答え                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R8.6.8 | <p>昨年暮れより、家族が体調を崩し、緊急入院となり医療センターにお世話になりました。今も医療センターと医大での治療をして頂いています。病気になって健康の有難さをつくづく感じている毎日です。患者の立場に立ち今も懸命に治療をして下さっている医療者の方々に感謝です。ただ、年末に病院に入院する外来受診をすることを望まない家族と向き合う中で自宅では急変に対しての対応ができないと判断し、無理矢理、緊急で救急外来を受診しました。しかし胸が痛いという本人の訴えでEKGを検査され、何も異常はありませんと診断され、家族が下血している、顔色が悪い、浮腫がある、食欲がない、動けないくらいしんどいと訴えているのにこの診断はないとてもショックでした。血液検査をして頂き、ICUにその日に入院し輸血3Pをして頂き、一時的に退院しました。本人の意思も確認せず4人部屋の入り口で癌ですよと主治医より言われた時にはとてもショックでプライバシーの保護もない医師の対応にはびっくりがっかりしました。それは医療者の方より謝罪がありましたが、その後、医大での治療後、再度、医療センターの外来でのフォローをして頂いています。癌治療とともに今日診断された肝硬変で浮腫が強く、呼吸苦等の訴えをしたにもかかわらず血液検査のみで体重測定などももちろん、診察での触診も何もなく、再び医大での治療を継続するよう医師より指示を受けました。</p> <p>検査データだけで全てを把握できるのですか？ どうして1度も体を触れて診察されないのですか（消化器で身体を診察しないってありますか？）</p> <p>全身浮腫でズボンや靴下をはくのに1人ではしんどくて介助しているのに検査データだけで診断されるのですか？</p> <p>A I時代です。部長クラスのお医者さまも「患者に寄り添う」という本来の姿がなくなりつつ今の医療にとってもさみしい気持ちです。</p> <p>「医療センターはダメ」とよく周囲の方のうわさを耳にします。でも私たちは年を重ね、遠くでよい治療を受けたくても足がありません。</p> <p>地元の人に信頼される医療の現場を支えるところがないことに私はとても不安に思います。</p> <p>私のように医療に携わる者が「どうして？」と言えば、検査治療をして下さる今の浜田医療センターの業務に対する意識の欠如を感じます。</p> <p>頭だけよくても「苦しい辛い」人の心に寄り添う医療者がいない医療センターの今の現状をととても淋しく思います。</p> <p>私は何があっても入院はしたくありません。（特に浜田医療センターには）</p> <p>これは院長先生などはどのように把握しておられるのか、とても疑問です。</p> <p>仕方なくお世話になっています。</p> <p>「人の命を守る」ってとても難しいことですが、私は今、医療現場で訴えを聞き寄り添う努力をしています。</p> <p>どうか「しんどい」と言われる患者さんを取りまく周囲を総合的に分析して信頼される地域医療を支える病院であって欲しいと願う毎日です。勝手なお願い申し訳ありません。</p> | <p>この度は、ご家族のご病状に際し、当院の診療対応により深いご不安とご不信を抱かせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>救急外来および外来診療において、患者さんやご家族の訴えが十分に汲み取られていない対応になってしまったこと、また診察や説明、プライバシーへの配慮が不十分であった点につきまして、重く受け止めております。</p> <p>医療は検査データのみで判断するものではなく、身体所見や患者さんの苦痛、生活状況を含めた総合的な診療が不可欠であると認識しております。</p> <p>ご指摘の内容は、院長を含む病院幹部および関係部署に共有し、診療姿勢や患者対応のあり方について改めて見直しを行ってまいります。</p> <p>地域医療を担う病院として、患者さんにご家族に寄り添い、信頼される医療を提供する責任をあらためて自覚し、改善に努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>ご家族の一日も早いご回復を心よりお祈り申し上げます。</p> |