

「みなさまの声」に寄せられたご意見と当院からの回答

[2024年10月①]

寄せられたご意見等

当院からの回答

日ようだから、入院費の事わからないと。聞くなら平日に聞けと威圧的な対応。退院時にお金不足していたら？って聞くとその時はおろしに行けと。

このたびは、対応でご不快な思いをさせてしまったこと、深くお詫びします。日曜日の入院費概算は休日のため、ご返答できませんが、希望がある場合は平日に概算をお伝えしています。職員の対応に関しては、今後このようなことがないように、指導に努めてまいります。また、できるだけ退院前に概算がわかるよう、入院パンフレット等の充実を図ってまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

入院していた頃の事を退院後に主人が話してくれました。排泄後、ナースコールをすると看護師が来てくれ、「さっさと手を洗って」といわれ手を洗っていると、「さっさと車椅子に乗って」と威圧的に言われ、主人は、とても悔しい思をしたと言っていました。大病を患い1日1日を精一杯生きている人に対して残酷な言葉だと思えます。「さっさとして・・・」と言われ焦ってしまい転倒でもしたら・・・等そこまで想像が出来なかったのでしょうか？看護師として患者さんをケアすることが仕事ではないのでしょうか・・・看護師以前に人間として酷い対応だと思うし道徳心が欠如しているのではないかと感じてしまいます。許せません。ただ、それが主人だから露見したのかもかもしれません。もしも日常的にそういった対応をしていたのであれば、とても恐ろしいことだと思います。再発しないように対応を検討して頂きたいです。

この度は、病棟スタッフの対応に関してご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。貴重なご意見を賜り、心よりお詫び申し上げます。ご指摘頂きました点に関しましては、直ちに看護部内で共有し、当該病棟看護師に事実確認を行いました。その結果、患者様を不快にさせる意図はなかったものの、対応に不適切な部分があった可能性があることを確認し、スタッフ教育が不十分であったことを深く反省しております。今後、このような事が再発しないよう、病棟スタッフ一同、接遇教育の徹底をはかり、患者様に対してより一層丁寧かつ誠意ある対応を心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

「みなさまの声」に寄せられたご意見と当院からの回答

[2024年10月②]

寄せられたご意見等

コロナ制限中、荷物の受け渡しのため回復期リハビリテーション病棟に行きました。フロアのケアステ内には沢山のスタッフと受付担当の方もいらっしゃいましたが皆さん大変忙しくされておられました。

受付の方も他職員と3名で会話をされていたので話が終わるまで自動ドアの付近で待つ事にしました。しばらくして会話は終了しましたが、誰一人こちら側に気を止められる方はおらず、声をかけるタイミングが分からず困っていた所、介護士さんが通りかかり親切に声を掛けて下さいました。

その数日後にも洗濯物を持って病棟に行きました。受付で荷物の受け渡しをお願いすると「日・祝は人員不足のため対応出来ません」と言われました。私も、日・祝は出来ないことは知っていましたが、主人が看護師に確認すると「荷物の受け渡しだけなら可能と言われた」というので本当に大丈夫なのだろうかと不安に思いながらも持って行きました。そのように説明しましたが「出来ません」の一点張りでした。そしてフロアを出されエレベータ前まで誘導されました。

そこでも再度事情を説明しましたが全く聞く耳を持って頂けず「そんな事をする家族は他にはいません」と、まるで私がモラルに欠けていると言わんばかりな言い方をされました。「もういいです」と帰ろうとすると、今度は「えっ！いいんですか？」と・・・言われました。言われていることが矛盾しすぎていて未だに理解出来ません。主人に電話で事の顛末を説明すると側に看護師さんがいたようで、そこでも確認し「持ってきても可能」と言っている。だから持ってきて。と主人が言うので渋々持って行きエレベータ前で待っていると介護士さんが対応をして下さいました。その直後に今度は看護師さんが「日・祝は特例を除いて出来ません。日・祝でないといけない人のみです」と言われたので自身の勤怠状況を含め事情を説明しましたが繰り返し同じ説明をされるだけでした。全く納得もいかず話にならないので帰りました。人員不足だから・・・という理由ですが、なら何故沢山スタッフの方がいたのに家族が来ている事に介護職員以外誰も気がつかなかったのでしょうか？矛盾していると思いませんか？職員間でのコロナ制限の対応がバラバラで周知徹底できていなかった事がそもそもの原因だと思っています。何故、私たちが理不尽で不愉快な思いをしなければいけなかったのでしょうか？理解出来ません。

当院からの回答

面会時のスタッフ対応により不快な思いをさせてしまったこと深くお詫び致します。

14時から17時の面会時間には、家族対応がスムーズにできるようスタッフへ指導させていただきました。

コロナにて面会制限中の荷物の受け渡しについては、平日受け渡しが困難な家族の方については、日曜日でも可能となるよう病棟内で統一しておりましたが、スタッフにより対応が統一されていない現状に対して、看護師・看護補助者含めルールを再確認致します。

今後、患者・家族への対応を統一すること、面会時にはスムーズな対応ができるよう改善していきたいと思っております。

「みなさまの声」に寄せられたご意見と当院からの回答

[2024年10月③]

寄せられたご意見等

受付で保険証の提示依頼があったので一番右の窓口にて提示、同時に特定医療費受給者証の提示を求められた。会計時に受給者証がないことに気づき、同窓口にて受付時と同じ方がいたので、保健証提示の際に預けたものがないかたずねたところ、確認もせず「預かっているものはありません」ととても冷たい対応で、目付きも悪く、ずっとにらまれていました。探してもないので、会計の窓口の方に経緯を伝えたところ(タイトルがあいまいだったので、高度医療受給者証?みたいなものと伝えた)こちらで預かっていますよとの回答をいただいているところ、突然横から入ってきて「高度～と言ったから預かっていないと言った」と。詳しく話を聞くことも、探してみることもなく、終始威圧的な態度で、とても不快な気分になりました。特に混み合っていた訳でもなく大田病院は信頼のおける病院と思っていたので残念でなりません。病院でこのような対応をされたことはないし、次回も通院(付きそい)するのが不安です。

当院からの回答

この度はスタッフの対応で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。ご指摘いただいた内容につきましては該当の職員に厳重注意を行うとともに、課内の職員全員と共有し、改めて指導致しました。また、今後の通院に関し、不安なお気持ちにさせてしまったことを重ねてお詫び申し上げます。患者様からの相談については詳しく内容を伺い、すぐにその場で状況を確認することを徹底するとともに、一人一人が受付に求められている役割を認識し、気持ちに寄り添った行動を心掛けるよう、継続的に指導して参ります。貴重なご意見をありがとうございました。