

患者様からのご意見と回答(令和7年1月)

No	ご意見	対応
1	<p>・キャッシュレスの時代、預り金の支払い方法をカード払いでもできるようにしてほしい。 ・マイナンバーカードの受付で本人が病気でできないときの対策を考えてほしい。家族でも入院手続きできるとか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めて参ります。 また、マイナンバーカードによる受付について、患者様本人から希望があった場合、家族の方や介助者等がマイナンバーカードを端末等にかざす等の必要な支援を行うこと、暗証番号の入力動作の補助を行うことは、差し支えありません。 その他、お困りの点、不明な点があればご相談ください。</p>
2	<p>入院手続きで別世帯の保証人がいないので困りました。 その時はどうすればよいのでしょうか。 保証金だけでは無理なんでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 入院時にご記載いただく入院誓約書における連帯保証人について、現在は患者と生計を別にする方で患者に代わって支払いができる成人の方をお願いしております。 該当する方がおられない等の場合はご相談ください。</p>
3	<p>今年の1月から4回手術をうけて、1ヶ月以上の入院をさせていただきましたが、いずれのときも皆様(看護師等)親切で丁寧で、はきはきして、いろいろな病院へ行きましたが、特に印象深かったです。有難う。</p>	<p>長期の入院療養お疲れ様でした。忙しい病棟業務の中で患者様のお話に耳を傾けられているか心配もありますが、このようなお言葉をいただけて大変うれしく思います。今後もやさしく、丁寧な対応ができるようスタッフと切磋琢磨していきたいと思っております。ありがとうございました。</p>
4	<p>〇/〇に〇〇科の〇〇先生の診察を受けました。先生に生命保険に入っているのに、ウィルス感染として該当するものがあるかを携帯を見せて確認したら、「この中には該当するものはないです。嘘はかけない」と言われました。まるで、私が治療について保険が通るように書いてくれと依頼しているかのような言い方で、とても傷つきました。</p>	<p>言葉のとらえ方の行き違いだと思いますが、ご気分を害されたのであれば、残念に思います。</p>
5	<p>〇〇科を受診したいという電話をかけたが、電話に出た看護師さんが、『扁桃炎は緊急な病気ではなく、他のクリニックを受診するように』と言われました。私は、のどもかなり腫れて、いつ窒息してもおかしくなく、緊急性があると思って話しているのに軽くあしらわれたと思いました。最終的にはこちらの〇〇科を受診することができましたが、私の状態を何も見えないのに確認もしないで看護師さんが簡単に受診を断ったので、とてもつらかったです。</p>	<p>大変、粗末な対応で不安を与えてしまいました。申し訳ございません。 病院のルールを前面に出し、かつ病気だけを単純に捉えてしまった対応になっていました。しっかりと症状や状況を確認したうえでの対応が必要でした。 病気や症状を十分に確認すること、そのうえで患者様が安心できるように、対応方法や当院での受診、あるいは他医院での受診等の説明ができる対応を心掛けていかなければなりません。今回の貴重なご意見を看護師で共有し、看護に繋げていきます。 貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
6	<p>スタッフの皆様 とても親切な対応をしてくれました。</p>	<p>とても励みになるご意見をありがとうございました。その後の体調はいかがですか？ 急に入院される患者様の不安なお気持ちははかり知れないです。そのため少しでも安心して治療が受けられるよう、日頃からお声掛けをさせていただいています。 引き続き安心を提供できる看護に努めていきたいと思っております。</p>