

患者さんからのご意見と対応（令和4年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R4.11.2	A先生、本当にいつもわかりやすく気づかいして下さい、ありがとう！感謝します！	消化器内科外来	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
2	R4.11.2	<p>短い間でしたが、ありがとうございました。</p> <p>看護師さんも忙しい中トイレ・電話に連れて行ってもらい感謝してます。今までの病院の中で一番の病院です。最高の先生、最高の看護師の方、心より感謝してます。もうすぐ退院します。皆さんに会えなくなるのはとても寂しいですが、いつまでも健康で元気で頑張ってください。私の雑談・くだらない話聞いてくださりありがとうございました。別れは辛いですがここに居るわけにはいかないので、これからも人の事より他人優先にしていきたいです。もっと自分が楽になれる性格になれば良いのですがね。</p> <p>まだ病名分からない病気がありますが仕事の復帰も諦めました。この先どうなるか分かりませんが、もし病名が分かり治療または手術で治るなら、治らないにしろ私はこの病院しか来ません。先生方、看護師の方たちを信じてます。</p> <p>最後にある看護師さんに「お守りに鶴を折ってください」って頼んだら「ダメです」と言われ、違う看護師さんに聞いたら「個人的な事は仕事に出来ません」と言われ確かにと納得しました。頼んだ人達申し訳ありませんでした。</p> <p>では本当に皆様方、ありがとうございます。また帰ってこれたらいいなあ（笑）</p>	1 2 階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和4年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R4.11.5	<p>消化器内科と糖尿病の人が同じ病室。処置を終えて疲れているのにまだ元気な人と同じ室だったため、とてもうるさく、休んでいる私にも「どうでしたか～」「痛かったですか～」「どんな事をしたのやあ～」とうるさい。日中も2人で話しまくっている。看護師もいっしょになって話している。</p> <p>コロナで室の確保ができないのはよく理解しているのですが、“処置からもどった人がいる”と少し静かにさせてほしい。それと動き回れるから（体重減らすためか）うるさすぎる。夜消灯してから何かを食べている。ペチャペチャと隣でうるさい。同室にするならちゃんと注意してからにしてほしい。</p>	11階西病棟	この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。現在限られた病床の有効活用のため、診療科の違う患者さんが同室になることはやむを得ない状況となっております。消灯後の飲食や周りの患者さんへの環境の配慮について、入院時のオリエンテーションで説明を徹底して行っていきます。貴重なご意見いただきありがとうございました。
4	R4.11.7	患者自身が病気を疑い、時間のかかる中診察を待っているため、もっと細かく検査や診察なりして下さい。薬でごまかさないうで下さい。	婦人科外来	この度は外来でご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。今回いただきましたご意見を科内で周知し、真摯に受け止め、今後は患者さんの気持ちに寄り添った対応するよう努めてまいります。貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。
5	R4.11.7	婦人科受付のAさん、いつ行ってもえらそうで、横柄で、公立大の受付とは思いたくない態度と言動なので何とかして下さい。やめさすとか考えてほしいです。	医事運営課	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘いただいたスタッフの発言内容や態度等の調査を行い、当該スタッフには本件内容を伝え厳しく指導いたしました。これからの態度と言動について改めることで、少しでも信頼を取り戻せるように患者さん1人1人に寄り添った接遇を指導してまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和4年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R4.11.9	11/9非常に忙しい中、快く対応していただき大変ありがたい事でした。A医師・B看護には時間外に適切な治療をしていただき感謝です。	泌尿器科外来	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
7	R4.11.9	エレベーターについて 医師と看護師とみられる二人がずっと私語をしていました。コロナで注意書きも貼っているなか考えられません。	庶務課	この度は貴重なご意見いただきましてありがとうございます。今回のご指摘を真摯に受けとめ、教職員へエレベーター使用時の留意事項を改めて周知させていただきます。今後も当院へお越しの方が快適にご利用いただけますよう、努めてまいります。
8	R4.11.15	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターが台数のわりになかなか来ない（乗れない）理由は分けていないためだと思う。 ・各エレベーターが各駅停車のようになり非常に効率が悪い。 ・職員と患者の利用するエレベーターを分けるなど工夫をしないと身体の具合が悪い患者にはあの待ち時間や乗車中の停止時間は大変苦痛。職員も業務に支障出ると思うが… ・奇数と偶数に分ける。低層階・高層階に分けるなど改善点はいくらでもある。職員からその声が出ていないのか？不思議でならない。 	施設課	エレベーターについては現在工事中ということもあり、ご迷惑をおかけいたしまして大変申し訳ございません。エレベーターは一般用と寝台用など分けて運用しておりますが、時間帯等によってはお待ちいただく時間が長くなっております。工事はより円滑な運用への改善も目的としておりますが、さらに改善を検討してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和4年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R4.11.15	<p>・抗がん剤の注入にはポートを採用すべきです。どこの病院も今やポート利用しているのに、こちらは未だに注射式の古いやり方。ドクター中心の縦組織を改善しないと患者のリスクは高まるばかり。</p>	化学療法センター 外来	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。ポート利用のメリットは確かにありますし、ポートの利用が適した方がいます。例えば以下のような方に適します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・血管が細く見えにくいなど、静脈経路の確保が難しい方 ・薬剤投与が24時間以上、長期間にわたる方（大腸がん治療など） ・点滴の際に薬剤が漏れやすい方 ・血管への刺激が強く、静脈炎などが起こりやすい薬剤を投与される方 <p>また、ポート造設において少なからず患者さんにデメリットが起こるおそれがあります。感染・閉塞・血栓形成・カテーテル断裂などが起こることが報告されています。ポート造設にはこのようなメリットとデメリットが生じる医療処置ですので、造設に対する医師の医学的な判断や患者さん一人一人の意思の違いなどがあり（ポート造設に不安を抱かれる患者さんもおられます）、全ての患者さんにポート造設していません。</p> <p>これらの理由で全ての患者さんにポートを造設していない経緯があり、当院の事情をご理解いただけますと幸いです。</p> <p>今後とも患者さんのお気持ちに寄り添える医療に向け尽力いたしますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R4.11.15	精算窓口50分近く待たされ、再度確認したらすぐに番号出た。謝罪もなし。時間のロス。モレをなくして下さい。チェック厳しく！！	医事運営課	精算からお支払いまで大変お待たせし申し訳ございません。当日の状況を確認いたしました。外来患者さんの人数が通常の診察日より多かったことによりお待たせすることに繋がってしまいました。職員の技能の向上や、人員配置の見直しにより計算速度を速めることで待ち時間の削減を行い、お待たせしない体制を目指してまいります。また、2023年1月下旬より事前にクレジットカードのご登録をいただくことで待ち時間なしで帰宅いただける利用料無料の医療費あと払いの新サービスもスタートの予定です。そちらのご利用のご検討いただければと存じます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
11	R4.11.21	電話の対応が悪すぎる。予約変更等の電話の時にとにかくめんどくさい感じが出ている。人が足りないのか、オーバースペックなのか、人を増やすか人を変えるか？普通の会社ならばあり得ない。役所仕事だな。	医事運営課 肝胆膵内科外来	<p>【医事運営課】</p> <p>この度は不快な電話対応であったこと深くお詫びいたします。自身の接遇を反省し、いつも患者さんの「気持ちに寄り添える」対応に努めるよう、現場スタッフの指導を徹底してまいります。貴重なご意見いただきまして誠にありがとうございました。</p> <p>【肝胆膵内科外来】</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。ご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。今回のご意見をもとに予約変更を含め電話対応・接遇について、看護師・受付と話し合いを行いました。今後も接遇に関する指導を続け、患者サービスの向上に努めてまいります。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R4.11.24	<p>半年に1回の検査で通院していますが、来るたびに担当医が変わっているので困ります。</p> <p>今日は2週間前の検査結果を聞きに来ましたが、前回（2週間前）の血液検査の結果もエコー検査の結果も伝えられませんでした。「前回のエコー検査の結果を聞いていない」と担当医に伝えると、「検査した者でないと伝えられない」と言われました。何のために検査をしたのかわからないです。次回の予約もこちらの都合も聞かずに決めるのは、改善してほしいです。</p>	婦人科外来	<p>この度は受診された際に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>受けられた検査の結果はお伝えする義務が我々にはあると考えますので、前回の診療録を振り返ることで患者さんに結果をお伝えする必要があったと思います。申し訳ございませんでした。</p> <p>来院されるたびに担当医が変わる件につきましては、手術日と同じ曜日に開設しております一般再診外来では、医師を固定すると手術担当も固定してしまうことから、どうしても当番医制とせざるを得ない事情があり、そのためご不便をおかけしております。診療録の記載をしっかりと行い、誰が担当医となってもご迷惑をおかけしないような診療を受けていただけるように改善に努めてまいります。</p> <p>次回予約取得の件ですが、予約の空き枠の関係でご希望に添えない場合がどうしてもありますが、患者さんのご希望やご都合を伺うよう心掛けいたします。</p> <p>この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。ご意見を参考に改善を図るようしてまいります。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R4.11.25	名前を呼ぶ時はフルネームで呼んでほしいです。よくいる苗字なので、苗字だけ呼ばれると自分なのか他の人なのか分かりません。先日、同じ苗字で番号が違う方を何回もコールされていましたが、フルネーム聞くと私の名前でした。スタッフ側は分かってるかもしれませんが、患者は不安になるので改善をお願いします。	産科外来	当院では患者誤認防止のため、患者さんをお呼びする時はフルネームで呼ぶ手順となっておりますが、この度は実施できておりませんでした。ご不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。今後はこのようなことがないように、患者さんをお呼びする時はフルネームで呼ぶことを徹底するように指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
14	R4.11.29	会計が整形外科で出来るようになり、本当に助かります。付添いなしで足悪いので、並ぶのも辛かったので。ありがとう。ありがとう。	医事運営課	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。