

患者さんからのご意見と対応（令和5年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
1	R5.2.1	看護師の態度が偉そうでした。	腎臓内科外来	この度は、看護師の対応・態度で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。接遇について部署で話し合い、自己の対応・態度について見直していくよう周知いたしました。今後は患者さんのお気持ちに添った対応を行っていくよう努力いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
2	R5.2.2	説明する看護師の対応、態度が横柄で気になる。	腎臓内科外来	この度は、看護師の対応・態度で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。接遇について部署で話し合い、自己の対応・態度について見直していくよう周知いたしました。今後は患者さんのお気持ちに添った対応を行っていくよう努力いたします。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5年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
3	R5.2.4	<p>入院時の説明で、生活のリズムを整えることで回復を目指す！（睡眠・3度の食事等）及び、今の症状に合うお薬を入院することで随時調整することが可能！外来との違いであると言われ、ならば頑張ってみようかと入院を決心したのにも関わらず、土曜日の朝「2日間眠れていないのでお薬を変えてほしい。」と申し出たら、「担当医が来る月曜日までは変更できない。眠れないと言われても看護師なので、どうしようもない。」と言われた。さらに、「土日は人員が足りていないから色々と手薄になるし、対応しきれない。」とも言われた。（面倒くさそうな態度で...）無責任かつ患者を治療する気がない人達だと思ふ。いる意味がないです。</p> <p>※2/4の担当看護師と当直医がひどすぎました （6階東病棟より）</p>	6階東病棟	<p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。また、治療中であるにも関わらず怒りを感じるような不快な思いをさせてしまったこと、大変申し訳ございませんでした。通常より主治医不在の際に、当直医やペア医は指導医や主治医との連携を密にし、責任を持って対応するよう医局員に再確認し徹底するよう周知しております。しかし、対応の中で不快な思いに繋がるようなやりとりがあった可能性は否定できません。大変申し訳ございませんでした。今後も改善すべき点があれば精一杯努力し、改善していく所存です。何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>この度は看護師の態度で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。言葉遣いや態度など接遇については研修やその都度指導を行い、患者さんのお気持ちに寄り添える接遇を目指してまいります。ご意見についてはスタッフに周知し、自身の態度について振り返るよう指導を行いました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	R5.2.7	<p>MIBG心筋シンチグラフィ検査について 患者が検査の不安の中、加えて丁度足の指が化膿していたので心配で相談させていただいたところ、とてもご親切に丁寧に対応してくださいました。お陰様で安心して検査を受けることが出来ました。本当にありがとうございました。（付添い家族より）</p>	核医学科外来	<p>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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
5	R5.2.8	整形外科の受付の対応がすごく悪いと思います。以前から思っていたので書きました。	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。当該スタッフをはじめ全診療科窓口スタッフの接客指導を行っております。今後とも患者さんに寄り添った対応ができるよう努力してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
6	R5.2.9	先日乳腺外科で午前中の予約でしたが、待ち時間が4時間でした。先生の交代があったとの事ですが、これでは予約の意味がないです。しかもこれだけ時間を押しているなら、途中外出さすなど配慮も必要ではないでしょうか。お昼ごはんも食べる事ができず、終わったのは午後4:00でした。何とかこういう体制を改善すべきだと思います。	乳腺外科外来	この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。医師の交代に伴い、お一人お一人の患者さんの診察に時間を要したため予約時間を大幅に超えてしまいました。今回いただいたご意見を部署内で共有し話し合いを行いました。現在、待ち時間が60分を超えた時点で電光掲示板へ表示を行っていますが、今後はより詳細な時間や状況をお伝えするよう対応いたします。予約枠の見直しなども検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
7	R5.2.10	お世話になりました。 看護師のA様にもよくしてもらいました。ほかの患者さんにもいいことしか聞かないので、本当にいい人なのだなぁーと思いました。Aさんには足の事も色々教わりました。本当にありがとうございました。	1 3 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5年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
8	R5.2.10	<p>看護師B様 患者の顔を見ない、パソコンの方ばかり見て話しかけてくる。それで患者様の顔色とか体調がわかるのかなあ〜たいした看護師さんやなと思った。声かけもそっけない形で。今日はBさんかと思ったら暗い感じだった。</p>	1 3階西病棟	<p>この度は大変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。対象看護師に今回いただいたご意見を伝えるとともに、部署内でスタッフ全員に各自の行動を振り返り、今一度接遇態度を見直すよう周知いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
9	R5.2.15	<ul style="list-style-type: none"> ・事務の方より手術日当日に「入院診療計画書」のサインを求められましたが、忘れておられたのでしょうか？手術当日にサインをするなど避けていただきたいです。（意識や記憶がちゃんとしている日にサインはしたいです） ・貴重品引き出し鍵の管理は看護師さんではなく、事務の方が良いと思いました。封筒にのり付け前にサインしたり、病室に持って来てくださった時はすでに封筒から出た状態であったり…看護のことで頭がいっぱいなのに鍵の封筒の管理まで頭が回らないし、回す必要もないです。今回の看護師さんに責任もないし不安ありませんが、何か起きた時に守ってあげてほしいので、事務の方が良いと思っただけです。 ・入院中名前が手書きの書類（スケジュール等）を渡されますが、何回も名前が違いました。「問題ありません」と言われましたが、そこは正しいものを渡す方が患者の不安はなくなります。 	1 5階西病棟	<p>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でした。入院診療計画書は本来手術前にお渡ししているのですが、今回は手術当日となってしまったようです。今後このような事がないように、事務スタッフといただいたご意見を共有しております。</p> <p>当病棟では貴重品をお預かりする時は、患者さんのベッドサイドで貴重品を封筒に入れたあと糊付けし、患者さんのサインをいただき、お返しする時もベッドサイドで封筒を開けるという手順となっているのですが、守られていませんでした。手順を遵守するように全スタッフに指導いたしました。</p> <p>お名前の記載間違いについては、患者誤認など起こしかねない事象です。患者さんに書類をお渡しするときは間違いがないか確認することを徹底いたします。貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
10	R5.2.15	お会計の事務員さんが私語が多過ぎる！！遅すぎます！！40分以上待ちました！！	医事運営課	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でした。会計窓口スタッフへの業務姿勢の指導を行っております。今後もお会計をお待たせしないよう私語を慎み、1分でも早くご案内ができるよう努力いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
11	R5.2.16	温かいものは温かく、冷たいものは冷たく、作って下さる方の患者への心づかいが感じられて、本当に美味しかったです。私は今日退院しますが、これからも病気で気分の沈みがちな患者の方のため、美味しいお食事を作ってください。ありがとうございました。入院前、友人からも公立病院のご飯は美味しいよと聞いていました。（1月入院されていた方より）	栄養部	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。
12	R5.2.21	カテーテル検査について 検査終了後の機械止血帯について、6時間つけている間設置カ所が痛くて痛くて困りました。特に機械の設置部分が皮膚にくい込んでいる部分にかんしょうの工夫を考えてほしいです。	10階西病棟	この度は、苦痛な思いをさせて申し訳ございませんでした。手首からのカテーテル治療後の圧迫は通常は2時間後に減圧し、6時間後に外しております。穿刺部位の圧迫はバルン型になっているため同一部位に圧がかからないようになっており、痛みを和らげるためにガーゼを挟んだり、痛み止めを処方する対応もとることができました。今後は同様なことがないように痛み以外でも症状がある場合は迅速に対応し、安心して治療が受けれるように尽力していきたいと思っております。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5年2月）

No	年月日	内容	部署名	対応
13	R5.2.27	<p>【診察室にいる事務の人？に言われたことについて】</p> <p>・大学病院は変わった病気や珍しいとか難しい病気を診るところで、生検の結果ついた病名がたいして珍しい病気ではなかったらしく、こちらでは診られない。他の病院に行ってくれと言われました。</p> <p>・担当医からは、まれに癌化する可能性があるので経過観察および定期的な受診を、との指示を受けていました。</p> <p>・生死に関わるようなたいした病気でもないので、診断がついたら大学病院では診られないので、診察は終了になりますと言われた。</p> <p>・珍しく、変わっていて、難しい病気を診るのが大学病院であって、これは法律でも決まっていることだと言っていた。（何の法律か知りませんが）率直に言って「たいして珍しい病気でもない」と言われた時は、絶句し言葉が出ずとても傷つきました。はっきり言って、こちらは病気で今後のことで不安だらけです。そんな時にあまりにも言い方が酷すぎます。医療に携わる人としてどうお思いでしょうか？</p> <p>【医療相談室について】</p> <p>次の受け入れ先を探すために、医療相談室へ行くようにと言われたので行きました。医療相談とは、私の変わったさほど珍しくもない病気を診てくれる病院を探すのを手伝ってくれるところだと思っていたので、実際行くとびっくりしました。</p> <p>私の家の住所を入力して検索し、近い順に出てくる病院を上から順番に電話しているだけで、相談ではなく一方的な流れ作業のように感じました。しかも、1番目に電話したところで診てもらえるかどうか病名を言うと、「診れなくはない」と言っているとのこと。え？とっていたら、その相談員がそこに決めようと勝手に話を進め始めました。こんな流れ作業で適当に病院を決められるなら、自分で探そうと思いました。もちろん医療相談室での病院探しはお断りしました。</p> <p>大学病院という性質上、教育や研究重視というのは重々承知で受診しております。しかし医療人としてどうでしょうか？患者を不快、不安にさせ、また上から目線のものか、言いよう。「たいして珍しい病気ではない」とか、継続診察が無理なら無理で言い方ってものがあるのではないのでしょうか？</p> <p>もし今後、そちらの言う珍しく難しい病気を患ったとしても、公立大学病院にお世話になることはないと思います。</p>	<p>医事運営課 患者支援課</p>	<p>【医事運営課】</p> <p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。特定機能病院である当大学病院の機能は高度医療提供の使命がありますが、今後の経過をどのように診ていくかは医師の判断になります。医師のサイドで事務作業をしている者は医師事務作業補助者といい、医師の事務作業の補助をしており、今後の受診の必要性を説明する役割ではありません。その者が今回の発言をしたのであれば、役割をはき違えておりますので全医師事務作業補助職員に指導いたしました。また、どのような病気であれご本人にとってはとても重要なことだということも含めて、患者さんの気持ちに寄り添って考えられる事務員になれるよう指導してまいります。今回は貴重なご意見ありがとうございました。今後このようなことがないよう指導してまいります。</p> <p>【患者支援課】</p> <p>医療相談窓口では患者さんが安心して必要な医療や介護が継続できるよう、医師からの指示を基にかかりつけ医相談業務を行っております。かかりつけ医を決める上で紹介元及びかかりつけ医がない場合は、ご希望のエリアで病院や診療所のリストアップをし、その方の疾病を診察できるのか・受診時の条件・診察予約の有無などを確認しております。今回その確認がしっかりと出来ていなかったようで、患者さんへご迷惑をおかけし、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。今後このようなことがないように、患者さんに寄り添った対応を心掛けるよう引き続き指導を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
14	R5.2.27	<p>昨年2月に脊髄腫瘍で手術して頂きました。その際に泌尿器科にもかかり予後を診て頂く予定でした。手術の際に排尿の神経を1つ切っている為、自己導尿を続けています。神経のことなので自力で排尿がこの先できるようになるかは分からないと言われておりましたので、毎日願いながら過ごしています。本人がまだ若く思春期ということもあり、排尿だけでなく相談もしたいと思っていましたが、「泌尿器科の受診でもうここには来なくていい。近くの病院で診てもらって下さい」と言われ、切り捨てられた感じがしました。導尿を続けないといけないことも理解していますが、もう少し言い方があると思いました。半年後だったり1年後にまた様子を診て頂けるとかでもよかったけど、大きな病院ではそれも難しいんでしょうか。</p>	泌尿器科外来	<p>病状に関して心配されている事とお察しいたします。当院は地域医療と密に連携を取りながら、特定機能病院の役割を果たしております。すでに自己導尿されておられるとの事ですので、恐らくは手技など問題なく確立されており、近医で引き続き外来診療継続の方針になったのではないかと存じます。必要時には再度ご紹介いただきて診察・検査させていただく事も可能です。この度はお伝えの仕方が適切ではなかったのか、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。お寄せいただいたご意見を真摯に受け止め、今後改善に努めたいと考えます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
15	R5.2.27	<p>医療費の後払いがスタートして登録をしましたが、支払いの待ち時間が無くなり大変助かっています。今後も、このような新しい取組をどんどん進めて下さい。本当にありがとう。</p>	医事運営課	<p>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。</p>