

患者さまからのご意見と対応(平成30年5月)

No	年月日	内 容		対 応
1	H30.5.1	私の意見など、精神科や生保を受けていて、聞いてもらえませんが去年の末から、体調を崩し、それを伝え続けても、体のしんどさが心にという話、聞いてくれませんでした。転移の時、カルテ通りの薬剤は書いていず、要求しても、変えてもらえませんでした。転移のしんどさを、受け止めてはもらえませんでした。食事を取れなくなって行くしんどさを、話して来ましたが、受け止めてもらえませんでした。	神経精神科	診察に関して、すべての患者さまが同じように診察を受けていただけるよう、配慮しております。精神科だから生活保護だから話を聞かないということはありません。今回、患者さまが寄りそってもらっていないという、お気持ちになられたことは、こちらの配慮が足りなかったと思います。申し訳ございませんでした。 ただ治療上すべての要望にお応えできないこともあり、その点は説明をしっかりとさせていただくように努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
2	H30.5.1	自己注のアルコール綿花がなく、受付に申し出て待つ事15分まだ量数もらえません。もう一度声かけて、やっと用紙もらえました。これに用した時間、約25分とても無駄な時間。そちらのミスで、こんなに待たせますか？最優先で事をすべきですよ。 整形外科受診患者さまからのご意見	医事運営課	このたびは、患者さまには、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 受付で伺った時点から、アルコール綿花を用意することについて、医療職との情報伝達がスムーズに行えておりませんでした。初歩的なミスが二度と起きぬように、共有を図り、再度各診療科の教育を強化して参ります。患者さまのお気持ちを考え、取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程宜しくお願い致します。
3	H30.5.1	待ち時間、進行状況の電光けい示をお願いします。待ち時間を有効に利用したいです。(呼吸器外科 受診の患者さまから)	情報システム課	診察室前のモニターにはお呼び出し状況が表示されております。表示内容は、「診察中」「診察室前でお待ち下さい。」「予約進行状況」の3種です。このうち「診察室前でお待ち下さい」はもうすぐ診察が始まりますので、中待合でお待ちいただくことを表しております。また「予約進行状況」は遅れの状況などを表しております。 お申し出の「待ち時間を有効に利用・・・」という点につきましては、再診受付機などで診察受付をされた時に発行される「受付票」に、QRコードが印刷されております。携帯電話で読み取っていただきますと、診察待ち状況が「診察受付近くでお待ち下さい」「診察まで時間を要します。病院内でお待ち下さい」などのご案内を表示しております。同様のサービスは、診察券が必要ですが、2階耳鼻科横、および1階初診受付横、喫茶サンマルク付近に設置しておりますキオスク端末機でもご確認いただけます。是非ご利用下さい。ご意見ありがとうございました。

* 患者さまご意見は、原文通りです。

患者さまからのご意見と対応(平成30年5月)

No	年月日	内 容		対 応
4	H30.5.7	<p>・受付の方は、もう少し優しさがあっても良いと思います。辛い治療に通う場所なので無愛想な方はむいていない。</p> <p>・会計について。30分以上かかる時は申し出るべきである。夕方は精算機の台数を減らすのは早いですが精算の計算はおそすぎると思う。(化学療法受診の患者さまのご意見です。)</p>	医事運営課	<p>患者さまには不愉快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>接客強化を務める事で、患者さま目線にたった接遇を肝に銘じたいと思います。自動精算機は8台設置しておりますが、夕方になると患者さまの状況を加味しつつ、台数を減らす運用を行っております。再度、患者さまの状況を見据えながら対応するよう心掛け致します。30分以上待ち時間のかかる場合は、番号呼び出し機の下にテロップ等を流しておりますが、まず少しでも早く対応できるよう改善を図りたいと思います。</p>
5	H30.5.8	<p>夫が入院して1ヶ月余たちますが・・・お願いしたいことがありますので書かせて頂きます。以前、北海道の病院に入院しておりましたときには寝間着病院着(つまり和装寝間着and/パジャマ)は病院から貸与されておりました。すごく助かりました。こちらの病院では、それはなく寝間着にしてもかなりの金額を出して購入しました。パジャマはそれほどでもありませんが・・・何れにしても、こちらの負担が大です。看者の病院着の貸与を検討して頂けませんか？</p>	患者支援課	<p>レンタルパジャマの導入に向けて検討をすすめてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
6	H30.5.8	<p>4月に入り入院生活を送っております。病棟内、特に休憩室窓の外を見たりとか、気分転換、外の景色、閉鎖病棟にかかわらず、外側の窓の清掃がメンテナンスに入っていないのかず～と汚れたまま。ビルによっては外側からの窓の清掃をやっている所もずい分あると思いますが当病院は外側からの窓のガラスの掃除がいき届いてないのでは。</p>	施設課	<p>窓ガラス清掃は高層階より順に、定期的に行っております。今回ご指摘いただきました箇所ですが、定期掃除に入ろうとしていたところでしたが、ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。早急に清掃に入らせていただきます。</p> <p>定期清掃を行っていても、天候などの関係で汚れてしまう場合もあるかと思っております。その際は臨時清掃に入りますのでご依頼ください。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

* 患者さまご意見は、原文通りです。

患者さまからのご意見と対応(平成30年5月)

No	年月日	内 容		対 応
7	H30.5.9	抗がん剤を作ってもらっている時間が長く会計を待つ時間も長く夕方になると支払機の数減り、それならんで待つ事になる。本当に体がえらい時は、つらくなります。抗がん剤を作ってもらっている間に会計を済ませるようなシステムにはありませんか。	化学療法室	抗がん剤は患者さま一人一人の身長体重、その日の血液検査や体調に応じて量を調節する必要があります。そのため、お薬を作る前に、量か正しいかどうか、一緒に使うお薬が正しいか、間隔は正しいかを主治医だけでなく、薬剤師も事前に確認し、お薬を作ります。主治医の診察後平均1時間程度の時間を要しておりますが、安全な抗がん剤治療を受けていただくため、ご理解の程、よろしく願いいたします。
8	H30.5.11	4/18に小児科から採血を行いました。その際、私が子供を足で押さえ、スタッフの一人(男性)が押さえ、もう一人のスタッフ(女性)が採血をされました。子どもは4才といっても力は強く危ないし、泣き叫んでいました。その後、採血が終わると「腰が痛い」「疲れた」と言われました。採血中も「じっとしろ」「危ないだろ」「じっとしないから終わられない」など言われました。声のかけ方が、もう少しあるのじゃないかと思いますし、他院で採血する際は、親が付き添わず、子どもをベッドに寝かせ、ネットなどで体を固定し、動いて危ないことがないようにされています。こちらの病院では、そのような対応はされないのでしょうか。子どもも一生懸命がんばっているのに、あまりひどい対応だと思いました。	中央臨床検査部	この度は、お子様の採血の際に、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。採血中は体動が激しいとお子様は大変危険で、また再採血となる場合もあるため、支える側も必死で行いました。しかし、厳しい口調になってしまい、お子様やお母様に不信感を与えてしまう結果となり、大変申し訳ございませんでした。これからは採血を担当した看護師、技師を含め、採血スタッフ全員に、この度の採血方法と今後の小児患者の体動があった場合の対応について周知いたしました。また危険と感じた場合は、固定具を用いたベッド採血も検討して参ります。今後とも安全な採血に努めて参りますので、何卒ご理解お願いいたします。

* 患者さまご意見は、原文通りです。

患者さまからのご意見と対応(平成30年5月)

No	年月日	内 容		対 応
9	H30.5.11	先日、化学療法日記の記入するところがなくなったため、体調不良の中、新しいのをいただきに行った時の化学療法センターの受付の方の対応は、とても病院の受付の方の対応ではないと思います。受付の方の判断で日記は書かなくて次回来院してもいいと言われましたが誰にも確認せず返答したり、患者側の訴えを聞く事もされないのは病院の受付とは思えません。すごく冷たい感じがしました。今後の為、改善して下さい。病院でストレスが発生するのは困ります。(H30.5.1PM 2時に受付にいた方の事です。ポニーテールをしてマスクをしていた方です。)	医事運営課	このたびは、受付にて患者さまにご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 受付で対応したスタッフについては、次回からは受付のみで判断せず必ず看護師に確認すること、患者さまの立場に立って考え・行動するように指導致しました。
10	H30.5.17	駐輪場が、せまくて入れられない。広くしてほしい。	庶務課	ご不便をお掛けし、申し訳ございません。拡張については施設面の問題もあり即座にご要望に沿うことは困難ですが、駐輪自転車の整理、放置自転車の対策など、多くの患者さまにご利用いただけるよう、改善に努めてまいります。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。
11	H30.5.18	外来ヘルパーの人は、いつも優しく接してくれます。調子が悪そうにしていたら、車イスも直ぐに出してくれる。病院に来るのは、あまり好きではないが、優しく接してくれると嬉しく思います。何度もお世話になって申し訳ないと思っていますが、直ぐに声をかけてくれるのは嬉しい。特に入退院を繰り返してる私には、その優しさが本当に嬉しいです。いつも本当にありがとうございます。	患者支援課	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。

患者さまからのご意見と対応(平成30年5月)

No	年月日	内 容		対 応
12	H30.5.22	<p>初めて受診しました。腹痛、腹満、H25頭部強打、脳しんとう、ムチウチ后、うつ症状強くなった。以後、耳鳴り、頭痛、頸腰手のしびれ持続。H22、前職場パワハラストレスにて、うつ病、更年期障害で上本町わたなべクリニック通院、うつ症状軽減も疲労感も治らず。更年期症状と我慢する。H24年頃(一旦、通院、中断する)。H26年7月、うつ症状、更年期、耳鳴り、頭痛、我慢出来ず、再度、上本わたなべ通院。H26.7～H30.4中頃まで抗うつ薬、安定剤、他訴え症状のたび内服増量7～11頃迄症状回復することなく、疲労感、耳鳴り持続、2月失業、うつ症なくなるも疲労感腹症状原因究明のため、あちこち病院で検査受けるも異常なし、気にしすぎ、何で来たん。時間ない。病気わからんから診られへんわ。などとあしらわれるだけだった。本日、ADrに出会いやっと光が見えた。やはりDrはまず、患者のことわかってあげる。共感して、ねぎらい言葉、言い方が大切と思う。どの医者も”救急だから忙しい。時間ないと言うだけ。本当に診てくれるのか疑問しか浮かばなかった。今回はADrに診てもらえて運が良かった。苦しみ。ほんろうされていた疑問が解決でき、気分がすっきりしました。Drにとって患者は何人もいるが、患者にとって自分の身体を預ける。命をあげるのは病院しかない！悪い医師、お金もうけの医師、患者がみれない医師なんかを見分けるには、なかなか難しい。だから色々な病院、医師、検査をしてきた。ADr感謝です。長時間に渡り、私のつたない、めちゃくちゃな話につきあってくれました。感謝状を渡したいくらいです。私の今まで1人親の苦しみに共感、頑張ってきたとほめてくれた人物はADrだけです。</p> <p>* 私はやみくもに検査してほしいとは思わない。必要な検査ははしているが専門的意見を聞きなぜその必要があるのか分かりたかった。</p> <p>* 自分の病気も自分で作ったものだから自分で治せる。今までの失敗談を基にこれからは考え方や感じ方を見直し、楽しい人生にしていこうと思います。ありがとうございました。</p>	総合診療センター	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。

* 患者さまご意見は、原文通りです。

患者さまからのご意見と対応(平成30年5月)

No	年月日	内 容		対 応
13	H30.5.1	生まれて初めての入院で明日退院日を迎える事が出来本当に嬉しいです。入院までの不安いっぱいでしたが毎回毎回看護師さんが、やさしく教えてもらい肩をたたいて励まして貰ったり本当に家族の中に入れてもらっているようでした。今まで私が持っていた病院生活の概念が変わったような気がします。お部屋をお掃除して頂いた方、毎回きれいにみがいて貰いいつもピカピカで気持ちよく過ごさせて頂きました。ありがとうございます。年齢も重ねて残る人生も少なくなりましたが、又、今日からは新しい世界に飛び込んで楽しみたいと思っています。いろいろとお世話になりありがとうございました。	12階西病棟	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。
14	H30.5.28	待ち時間が長すぎる ・注射、特に会計の時間がかかりすぎる。	医事運営課	このたびは、会計時において、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 今後とも日々努力し、患者さまの「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、患者さまのお気持ちを考え、取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程宜しくお願い致します。
15	H30.5.25	各階に自動販売機を置いて欲しいと思いました。	看護部	施設課と検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
16	H30.5.29	手術のため入院し、一週間を過ぎました。まず、当フロアで働く全てのかたに御礼申し上げます。ありがとうございました。 適切に、そして、あたたかく接して下さいました。治療では何より大切と感ずることでした。 6人部屋で1点だけ気になったこととして、消灯後、周りのかたの寝言、イビキ等であまり寝れませんでした。家内と話して、「あなた自身も発するので同じですよ」と言われ、自省もしております。飛行機を利用するとノイズキャンセリングヘッドフォン等で外部の雑音を下げられる機器もあり、病院のベッドでも工夫し安眠に至る仕組みや技術が導入されたら良いなと思います。	看護部	このたびは、快適な療養環境の提供ができず、申し訳ありませんでした。病室での寝言やいびきについては、患者さまにご協力いただきながら対応していますが、ご提案のような機械や環境面での工夫についても、検討すべき課題と考えます。貴重なご意見ありがとうございました。
17	H30.5.27	(6階病棟)休憩談話室の畳の間、畳自体が古くなっているのと、掃除機はかけているのですが、古くなっているから、畳自体のせんいが、はがれているのか、寝ころんでいる服とか、ズボンにくっついてきます。畳の交換が必要な時期に来ているのでは。	施設課	ご意見ありがとうございます。畳について、新しいものを設置するようにいたします。

* 患者さまご意見は、原文通りです。

患者さまからのご意見と対応(平成30年5月)

No	年月日	内 容		対 応
18	H30.5.10	毎日清掃入っているわりにトイレにしても、隅にゴミが溜まっている。など一番汚れやすい場所の清掃が行き届いていない。それも、年々汚いし、患者さんのマナーの悪さ、自分のトイレの後流すとか汚すとか、見えないのでしょうか？トイレトペーパーのクズがペーパー入れの上に、積み重なり、全然掃除が出来ていない。ホコリだらけ、全体的に、お風呂の赤カビにしても、洗たく機にしても、汚れが酷い。病院は清潔第1でなければいけないと思う。外来の方が清掃されていて、病棟が汚いのは、おかしくないですか？毎日掃除されていますが、手抜きが目立ちます。お風呂前も、髪の毛だらけでも、昼の掃除の時だけで、お風呂は午後集中するのに、おかしいです。食事についても、老人が食べる食事なら分かりますが、ブロッコリー、キュウリ、などが柔らかすぎて気持ち悪い。朝に前はサラダが出ていたのに、出なくなっている。へんな、青菜のソテーにしても冷凍なのか葉の繊維がこわれていて、気持ち悪く食べれない。その青菜が毎日のように、おかずに出てくる。老人が食べる用でも、見た目も悪く、肉は肉で大きすぎる。硬いのに、看護師の教育がなっていない。毎日同じ事ばかり言わせる。マニュアル通りでしか動かない。退院間近かの人に対して、朝昼夜の検温、血圧を怠る。毎日している事を退院が近くなると、ぬいていくのですか？おかしいでしょ。市大は窓が大きく景色がいいのにガラスが汚れていて残念です。(10階東病棟から入手)	施設課 栄養部 10階東病棟	<ul style="list-style-type: none"> ・施設課より清掃に関して回答させていただきます。清掃が行き届いておらず申し訳ございませんでした。清掃が不十分な時、お気づきの点がございましたら、お声掛けいただきましたら、臨時に対応させていただきますのでご依頼ください。貴重なご意見ありがとうございました。 ・看護師の対応について回答させていただきます。院内、病棟の看護師基準に沿った看護ケアを提供しており、患者さまごとの個別対応を心がけておりますが、配慮に欠け、不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。検温、血圧測定につきましては、患者さまの状態に応じて看護師も測定しておりますが、基本的には、医師の指示により実施しております。ご心配なことがございましたら、いつでも病棟スタッフにお声かけください。医師に確認の上、測定させていただきます。 ・食事につきましては、個別対応済みです。
19	H30.5.30	トイレにペーパータオル、石けん、手を乾燥される機械の設置されていない。他の病院はどこでも置いているのに、市大でも設置するべきでは、ないですか。	施設課	ペーパータオル・石けんについて、様々な病状の患者さまがいらっしゃるため、設置致しておりません。また、手を乾燥する機械については、当院では感染面で問題があるため、設置は行っておりません。ご理解賜りますようお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。

* 患者さまご意見は、原文通りです。