

患者さまからのご意見と対応(平成30年7月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	H30.7.2	会計、名前呼び出しで40分以上待ち。「どうなってますか？」と確認すると、会計受付の時のデータすら17番窓口についていなかったようです。こちらから声をかけなければ、何時間でも待たされていたのではありませんか？こんでもないのに、なぜこのようなことになるのでしょうか？ヒマではありません。いつまでも待たせていいのですか？大変不快です。計算受付10のショートカットの女性の方、いいかげんすぎです。言葉足らず、人の話をきかない。結局、待ち時間がムダになっただけ。	医事運営課	このたびは、会計時に ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 患者さまをお待たせしながらも、窓口書類等が回っていなかったということでご迷惑をおかけしました。 二度と同じようなミスのなきよう徹底致します。
2	H30.7.3	女子トイレの歯磨き場所で手で鼻をかむ人がいます。その手で共通の水道レバーを触っているのかと思うとゾッとします。気持ち悪いです。	17階東病棟	ご指摘のあった患者さまが不明であり、その方へ直接お伝えすることは出来ませんが、洗面台は共用の場所であり、どの患者さまにも衛生的に使用していただきたいと存じます。不衛生に使用されるような場面を見かけた際には、看護師からお声かけさせていただきますので、お知らせ下さい。貴重なご意見ありがとうございました。尚、洗面台にも手指消毒液を設置させていただきますので、必要時ご利用ください。
3	H30.7.4	6階レストラン「ロイヤル」 レストランの各席の備品として、「食塩」だけありました。病院のレストランとしては、時代遅れだと思いました。塩分のとり過ぎが健康に害することが、よく知られています。塩味不足による味のうすさを補うために、香辛料が体にも良いことも、よく知られています。「七味唐辛子」や「胡椒」が各席に備えられていないことに驚きました。特別に注文して厨房から白胡椒を少量頂きました。市大病院としては、レストランに対して「黒胡椒」や「七味唐辛子」などを備えつけるように指導すべきと考えます。(甲状腺ガン患者です。他の病院で高血圧治療を受けています。)	施設課	貴重なご意見ありがとうございます。 当店では湿気を防ぐために「七味唐辛子」は個包装のものを使用しており、お料理につけさせて頂いています。また、お手数ですが、何か足りないものがあれば、おっしゃって戴ければご提供いたします。白胡椒、からし、とんかつソースなど少量であれば対応させて頂きます。ご来店ありがとうございます。

* 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7月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	H30.7.14	糖尿病患者でインスリン注射をしている者ですが、退院後、外来に来た時、採血をすませて昼食を取りたい時、院内でインスリンの打つ場所があれば良いのですが、聞くところによればトイレでしていると聞いたんですが手持ちの荷物や注射器を落としたりした時等、不清潔ではないかと思えます。要望として電話ボックス位の棚のある場所を設置して頂ければと思います。思い書かせて頂きました。	11階東病棟	糖尿病患者様のインスリン注射は、清潔な環境にて施注する必要があります。受診されている診療科の受付に、「インスリンを注射したい」旨を伝えていただきましたら、場所の確保を行いご案内いたします。説明が不十分で申し訳ありませんでした。今回は、貴重なご意見ありがとうございました。
5	H30.7.16	先生方、看護師さん、その他設備の方、スタッフの方はすばらしく感謝致しました。術後リハビリの前、朝散歩をしようと思いい院外を歩こうとしましたら、一部の入院患者さんが煙草の臭いやら、のみ物のゴミ等を捨てた数がとんでもないです。みなさんの努力もなにも消すかの様な態度にイカりを覚えました。同じ患者として情けなくなりました。	庶務課	この度は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。日頃より、禁煙の張り紙掲示や警備員の巡回にて対応しておりますが、再度周知を徹底しマナーの向上に努めてまいります。今後も病院へお越しの方や患者さまが、快適にご利用できる様、努力してまいります。
6	H30.7.15	・態度が横柄 ・ベビーカーで時間外入口を開けてもらう際も嫌々対応。 ・家族カードが1枚しかなく、その家族が付き添いで来たのに、カードがないと入れないと言い、こちらが「帰る」と言うと地下で黄色のカードをもらったなら入れるという。(前日の警備員は、それすら言わず、時間外は赤色のカードを持っていないと一切入れないことを言うが、その際も「帰る」と言うと入れてくれた。誰もが病院のシステムを知っている訳ではないので、最初に何が必要か説明して、その為どこで手続きすればいいかを丁寧に案内するよう、教育を徹底して下さい。よろしく願い致します。	庶務課	この度は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。日頃より、警備員には接遇指導をいたしておりますが、今回のご意見をいただき、患者さま、ご家族さまに対して丁寧な説明を行うよう再度注意を行いました。今後はこのようなことが無いよう適切な対応に努めてまいります。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7月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	H30.7.18	今日退院する事が出来ました。ありがとうございました。この歳で初めての入院、手術という事で大変不安でしたが、担当いただいた先生、看護師、事務の皆様のいつもさわやかな笑顔と細やかなお心使いにより、非常に快適な入院生活を送る事が出来ました。実は私には子供がいないのですが、自分にもこんな娘や息子が居れば良いのと思うほど良い方ばかりでした。退院するともうお会い出来ないのが残念です。あまりの居ごちの良さに(もちろんまだ座っていても痛みが残っており不安も有りますが)退院の先のばしをお願いしたほどです。外はまだまだ大変な暑さが続く様で、夜勤等で不規則な生活をされていると思いますので、くれぐれもお体には気を付けていただき、今後とも活躍される事をお祈りしております。本当にありがとうございました。	16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れば、取り組んでまいります。
8	H30.7.20	1.氏名を呼び間違えられる。パツと見て思い込みで呼ぶのは気をつけてほしい。1度呼んで、カルテを見なおしながら又間違える。たかが検査、されど検査、間違う事はあっても、仕方がないが、病院は命を扱っているのだから、本当に気をつけてほしい。なにより不安になる。 2.どこの中待ち合い、間ち合いでも、患者より付きそいの数が多く、患者が座われない時がある。せめて中待ち合いには、最小限の付きそいにしてほしい。付きそいは患者に配りよしてほしいので注意書きなどを貼ってほしい。	中央臨床検査部 施設課	1.このたびは、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。今後はお名前間違いがないよう、確認を徹底するように努めます。 2.中待ちについては、混雑なく使用していただけるよう、お入りいただく人数を調整するようにいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
9	H30.7.20	入院の日程を何日か候補をあげてもらえる様になったらうれしい。	全外来	入院の申込み時に、患者さまの予定を確認することもございますが、患者さまの病状はもとより、病床管理、入院検査枠、入院治療枠等があり、患者さまの治療を最優先に考え、入院日を決めておりますので、申し訳ございませんが、ご希望に添えない場合がございます。ご理解とご協力をお願いします。

患者さまからのご意見と対応(平成30年7月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	H30.7.23	・MRIでは、着替はしますが、MRI室迄、患者の履いて来た靴のまま行きます。MRIを20分程受けて、体を起こすと、頭がポーとしていて体も固くなっています。しかし、MRIの台から降りてすぐに、自分の靴を履くのはしんどいです。仕事の都合でスーツ、革靴でしたら、白衣と革靴でMRIの台まで行きます。ひもぐつも履きにくいです(くつすべりを出されましたが・・・)それ以前に病院MRI室用のツツカケを用意された方がいいと思います。放射線室(ガンのため治療時)では、スリッパが用意していました。お年寄りも白衣にひもぐつ。着替えの時に靴を脱いで履いて、MRI台迄歩行。靴を脱いで、又終わると頭がポーとしているのに、ひもぐつを履いて、着替室で靴を脱いで履いて・・・とかく疲れるし危ないです。冬はブーツの女性も来ます。ブーツでMRI迄行って脱ぎ履き面倒です。	中央放射線部	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>ご指摘のように現状のMRI検査ではスリッパ等に履き替えることを行っておりません。数年前まで患者さま全員の方にスリッパに履き替えていただいていた。MRI検査の患者さまは高齢な方が多く靴の履き替えによる紛失が多発しただけでなく、慣れないスリッパに履き替えることによる滑りや転倒のリスクが多々見受けられました。また、全国的な学術調査においても、MRI室での転倒事故は統計的に多いことが分かっております。</p> <p>そこでスリッパを無くして運用しましたところ、そのような声が無くなった経緯がございます。しかしながら、ご指摘のように、ひも靴やブーツの患者さまの配慮に欠けていたと思えます。MRI検査室に履き替え様のスリッパを常備しておりますので、そのような方にはできるだけスリッパを勧めています。あらためて全てのスタッフに周知いたします。また、スリッパご利用の際はお着替えのご案内の際に、お声掛けをしていただくと対応いたします。あらためて、気が付くご指摘をいただきましたことを感謝申し上げます。</p>
11	H30.7.24	入院病棟トイレ。浴室の清そうが行き届いていない。(病棟名の記入なし)	施設課	清掃が行き届いておらず、申し訳ございませんでした。毎日2回定期清掃を行っておりますが、使用状況等により、汚れてしまうこともあるかと思っておりますので、その際は詰所までお声掛けください。至急清掃対応させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。
12	H30.7.24	本日、困っている患者さんを見かけたので、代わりに書かせていただきます。3つの検査があるために、8時よりずい分前から並ばれ1番前にいらっしゃいましたが、「保険証の確認ができておりません。」の表示でカードが入りませんでした。地下1Fの時間外窓口で確認できるからと案内しましたが、知らない人は、8:30まで待たなければなりません。保険証の確認を8:00～にするか、地下1Fの時間外窓口で確認できる旨を患者さんに知らせるべきだと思います。	患者支援課	保険証の確認方法について、案内が不十分で申し訳ございません。再診受付機に、8時30分より前は地下1階 時間外窓口で保険証確認をさせていただいている旨、表示いたしました。貴重なご意見、ありがとうございました。

患者さまからのご意見と対応(平成30年7月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	H30.7.24	今回、形成外科にて2回の手術を受けましたが、1回目の術後、とても激しい痛みの中、看護師のAさんに、とても良くして頂きました。テレビを見やすい位置に移動してくださったり、明るく励ましてくれたり、思いやりのある献身的な看護があったからこそ、苦しい治療に耐える事が出来ました。ありがとうございます。Aさんは一年目と言っていましたが、二年前救急に運ばれた時も、当時、看護師一年目のBさんにも、とても良くして頂きました。経験した人にしか解らない想像を絶する苦しみの中、献身的な看護や、その思いの強さに励まされました。一年目でありながらも、その強い思い、患者さんへの思いやりのある看護に私は救われました。ありがとうございます。	13階西病棟 4階病棟	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よう、取り組んでまいります。
14	H30.7.24	手術後、不安定な状態の中、様々なトラブルが発生しましたが、夜の担当看護師Aさんが全て対応し、解決してくれました。2年目と聞き、思わず「スペック高いですね。」と言ってしまいました。今回の手術は術後、とても苦しい期間がありましたが、Bさんの寄り添う看護で辛い夜もよく眠る事が出来、一年目のCさん、Dさんの思いやりのある献身的な看護に支えられ、乗り越える事が出来ました。手術前の想定を上回る経験をしましたが、Aさん、Bさん、Cさん、Dさんの明るい笑顔、励まし、思いやりのある献身的な看護があったからこそ、耐えられました。ありがとうございました。	13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7月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	H30.7.26	14番窓口を対応したおねえさん、敬語は使っているが、対応がざつだった。日付書いてもらいたいと言っていたが、いつもならば8月診察を見て、この日の診察日お支払どうですかと、聞かなかった。	医事運営課	このたびは、会計時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 患者さまのお支払いについては基本的に誓約書を記載頂くのが基本ルールになっております。 ただし、直近での外来のご予約があったようですので一言、提案ができれば良かったと思います。 貴重なご意見ありがとうございます。
16	H30.7.26	3度目の10階病棟での入院だが、あいかわらず、患者のマナーの悪さルール無視が多く、ナースも注意しない。談話室ソファーで寝て、TVを視る人や、病室でのケイタイtelなど、公立大学とは思えない。改めたい。市民税のムダ使いです。	10階西病棟	療養生活の中、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。携帯電話のご利用につきましては、入院時にご説明し、ご協力頂いておりますが、説明が不十分で勘違いされてしまった患者さまもおられたかもしれません。携帯電話の病室内通話をお見かけした際には、その都度声かけてまいります。また、談話室のご利用についても、多くの患者さまが気持ちよくご利用いただけるよう確認させていただきます。 貴重なご意見、ご指摘いただき、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。