

患者さんからのご意見と対応（令和元年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R1.9.3	救急外でお世話になりました。ありがとうございました。精神面をもったPtですが、Dr、Ns、対応もうすこし考えてPtの気持ちになり言葉がけてして欲しかったです。疑わしの病気もPtにとってはしんどいだね。態度に勉強して欲しいです。	救急救命病棟	この度は不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。急なご病気で不安を抱えておられる患者さんに対しては、その思いを汲み取り、心に寄り添った言葉かけをするように心がけております。しかし、今回患者さんに不快な思いを抱かせてしまった事に対して、スタッフに言葉使い等気をつける様に指導しております。貴重なご意見ありがとうございました。
2	R1.9.5	点てきの時間まちすぎです。どうにかして下さい。	化学療法センター	【薬剤部】 薬剤の調剤は平均的には主治医の診察後1時間程度の時間を要しています。その理由としては一人一人の身長や体重に応じて、また、当日の血液検査や体調に応じて量を調整する必要があるためです。 【看護師】 お待たせして申し訳ありません。お待たせする時間を最小限にするべく、取り組んではおりますが、安全のため点滴開始までさまざまな確認をおこなっています。何卒ご理解とご協力をお願いいたします。
3	R1.9.4	15:53、16:00に会計窓口で呼ばれた時に気づかず16:45までまっています。あまりにも時間がかかるので聞きに行ったら「17番窓口でとっくによばれている(15:53/16:00)」とのことでした。16～16:45までちかかいていましたがそのあとは一度も呼ばれず自分でさきに行かなければ、ずっとまちつづけるどころでした。呼んで時に来なければ来るまで毎回呼んでほしいです。45分もまたされてしまいました。よろしくお願いします。	医事課	この度は、配慮が足りず長時間お待たせして申し訳御座いません。今後、窓口で数回お呼びして来られない患者さんには10～15分時間を置いて何度かお呼びするとともに番号表示を行うことで長くお待たせしない運用に変更いたしました。今後も、少しでも早くお帰りのための様に努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
4	R1.9	院内温度低すぎて寒い！（平日24度）外と10度以上差あり、病人には28度位が良好也	施設課	患者の皆さんがより快適にお過ごし頂けるよう院内の見回りを行い、快適な温度調整を心がけております。もしお気づきの点がございましたら、お手数ですがお近くのスタッフまでお声かけくださいますよう、お願い致します。可能な限り対応させていただきます。貴重なご意見有り難うございました。
5	R1.9.9	地下一階の出入口に上がるのが大変ですので、エスカレーターを付けてほしいです。常に利用しておりますが足がつかない時はエレベーターまで行くのもままならないし、時間におわれることも度々で困っています。よろしくお願いします。	施設課	エスカレーターにつきましては建物の構造上、設置が不可能であることをご理解下さいますよう、お願い致します。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（令和元年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R1.9.6	<p>いろんな患者さんがいるので、呼吸器の問題、意識レベルの問題、身体の問題等車イスでの移動が必要となるのはあたりまえだと思っているのですが、配慮という点で車イスの置き場所がそれを必要とする患者を手配する看護師の視点しかされていないように感じます。同じ事を何度もお願いしているのですが、少しも共有されていないようなので意見として書くことにしました。自由に歩きまわる事が可能な為、ロッカーへの移動は歩けない患者さんより必然と多くなるのですが、その都度図Aに置かれている車イスに足をひっかけて転倒しそうに何度もなりました。歩ける患者への転倒リスクについては回避や配慮は必要なく自己責任ということでしょうか？今日までに3人、4人の看護師さんをお願いしましたが、その都度撤去してもらえますが、別の看護師が同じ事を繰り返すのでまた同じ事をお願いしなければならぬのかとがっかりしますし、車イスを必要とされている当該の患者さんにこのやりとりが耳に入って、肩身の狭い思いをさせてしまうかと思うと胸が痛みます。図Bのように、当該の患者さんのベットに沿うように置いていただければ誰の邪魔にもならないように思うのですが、如何でしょうか今後の為にも、車イスの必要とされる方、されない方、相方にとって良い方法をご検討下さい。</p>	10東病棟	<p>この度は大変ご不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。ご指摘の通り、4人部屋のベッドとベッドの間に車椅子を置くことは、歩行の妨げになり転倒の原因に繋がります。また、1人の患者さんに対する安全性と看護師の介助の利便性を重視して、同室患者さんへの配慮が欠けていました。今回の場合は、頻回に排尿介助を必要とする患者さんであったため、ベッドの配置を変更して通路を広くするか、ナースステーション前の廊下に車イスを設置できるようにするべきでした。今後は患者さんのご意見を看護師で共有し、入院患者さん全員に安全と快適な入院環境が提供できるよう指導し周知して参ります。貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>
7	R1.9.11	<p>外待合で順番を待っていたら男女4人組みが大きな声で話しをし、大笑いし、まるで居酒屋に居るみたいで大変迷惑をしていました。受付に居る方か看護師の方か他の職員の方でもいいので注意(ここは病院です！他の患者の方にも迷惑ですのでお静かに!!)して欲しかったです!看護師さんは4人組の一人(男)にイスの座り方を注意しただけ、騒いでいる(大声だす)事に注意は一切しませんでした。それどころか、座り方を注意された一人は逆に切れかけていて、まるでただの輩でした。もし病院側が患者ファーストだと云われるのであれば職員の方にもっと強くダメなものはダメと伝えてもらいたいものですが、それはできないのでしょうか？☆今日はこれ以上うるさくなれば自分で注意するつもりでした。</p>	皮膚科	<p>このたびは、十分な配慮が行き届かずご不快な思いをされたこと申し訳ございませんでした。看護師は、診察室や中待合で患者さん対応をさせて頂くことが多く外待合に対して気配りが不十分でした。何かありましたら受付または、近く看護師にお声かけいただければ、速やかに対応させて頂きます。患者さんの待合環境も向上できるよう配慮させて頂きます。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（令和元年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R1.9.19	2～3ヶ月に1度の受診で必ず確認が必要です。何のトラブルかわかりませんが、確認の為2F→1F→に行くと最後はお帰りの会計の窓口で結構ですと言われました。毎日、5分歩くのもつらい患者です。全ての人が動けるわけではないのにあっちこっちにまわされて対応が悪いのではないですか。予約時間があるのに長い列になり、間に合わない事もあります。確認作業を患者の負担にならない様にしてほしいです。（保険証確認カウンター）	医事課	体調がすぐれない中、ご負担をかける対応となり申し訳ございません。 保険証確認カウンターに関してですが、朝の特定の時間に混雑するケースがございます。その際に別フロアでの確認や会計窓口での確認をご案内するケースが御座いますが、今回は患者さんの体調に関する配慮が欠けておりました。先に診察・検査等をお済ませいただき、会計までの間のすいているタイミングに、確認いただくことも可能です。また、混雑する時間帯は、現在の確認スタッフ1名に追加して説明スタッフを1名追加配置する運用に変更致しました。今後、抜本的な対応策も院内で検討をすすめてまいりますので、ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。 貴重なご意見ありがとうございました。
9	R1.9.24	支払い番号が出るのが遅く、40分ほど待っていた。窓口で声をかけると「番号はもう出ています。」と言われたが、再度支払い番号はまだ出ていなかった。待てなかったため、支払機に診察券を通すと支払いができた。番号が表示しない状態でずっとまたせるとは大変困ります。改善を望みます。	医事課	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。 基本的に番号表示は計算後自動で行われますが、当日は番号の表示が無かったとのことで通信エラーの有無などをシステム管理者に確認しております。通信エラーの場合は今後はエラーの確認を職員が認識できる改善を検討致します。また、未会計の方が多い時間帯は番号表示モニターの1枚目だけでは表示出来ずに2枚目に表示がされるケースも御座いますので合わせてご確認いただければと存じます。 今後は、精算可能にも関わらずお待たせることが無いように致します。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（令和元年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R1.9.24	食事後の食器の回収が3日目まで無かった。手術当日と翌日も含まれていたが自分で返しに行く物と思っていた。4日目位から毎食後回収有無の声かけがあったが、一番しんどい時にも声かけて欲しかった。逆に回復してからの声かけはうっとしかった。声かけするなら初日からしてほしかった。一日何度も看護婦さんが「何かあれば言って下さい」「不明点あればいって下さい」と言ってくれるが、実際にナースステーションに行くと事務の人に「病室で説明があるときに聞いてくれないとわからない」と追いつ返される。すぐ後ろにいる看護婦さんと呼んでくれないのが不快だった。別病室や通りすがりの看護婦さんと呼んだ方が良かったんですね。変な病院。今後とナースステーションの窓口2つにわけたらどうですか。事務関係と看護師で	12西病棟	食後の引き膳に関しては看護補助者にて食後1時間頃に病室に食器が残っている場合にはその都度お声かけさせて頂いて実施しています。入院時にそのような説明が不足していたと考えます。今後は引き膳については入院時に丁寧に説明するようスタッフへ周知しました。 また、病棟窓口での対応に関しては、速やかに担当看護師への連絡またはリーダー看護師が対応できるように、看護師、病棟事務職員間で話し合いを行いました。貴重なご意見ありがとうございました。
11	R1.9.30	入院中の採血について採血の時に失敗したらその都度、針は交換しないのでしょうか。外来時採血の時に失敗したら針は変えているイメージがありました。他人ではなく同一人物であれば針は変えなくても問題ありませんか。採血の難しい患者に対して、大学病院なので多少は仕方ないが何回も何回も刺されるのは苦痛なので難しい患者には早めに人を変えてほしい。	看護部	採血針に関しまして、患者さんの血管内に一度挿入したものを抜去し、再度それを使用するということは、たとえ同一患者さんであったとしても、感染管理の面で不適切であったと考えます。また、採血に失敗してしまった場合に、同一の看護師が何度もその行為を繰り返すことも適切ではなく、早めに他の看護師に交代するなどの配慮が必要であったと思います。今回のご意見を部署内で共有し周知して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。