

患者さんからのご意見と対応（令和4年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R4.3.1	<p>本日退院するにあたり皆様のお陰をもちまして、1月19日（水）通常通院（心臓血管外科）からの緊急入院（原因：致命的突発性不整脈とそれに付随する腎臓異常及び消化器系各臓器の潰瘍による嘔吐・吐血・下血等）にも関わらず、献身的治療により無事生還する事が出来ました。ICDペースメーカー植込等についても丁寧な説明により、全部とは言えないとは思いますが理解する事が出来ました。手術も大変快適で痛みが一切ありませんでした。有難う御座いました。食事が大変美味なのももう少し多くあればと思います。腹が減り寝られません。</p> <p>さて、問題が御座いまして。私は当院で入院4回目（遠位胆管癌・心臓各2回ずつ）となりますが、病室（4人部屋）内の騒音です。（例：携帯電話・テレビ（パソコンに付属）・ラジオ類等）看護師さんに依頼して注意を再三再四していますが一向に止みません。ルールが守られていません。療養に来ているのに寝られません。トラブルの元です。強制退院等大なたを振らないと駄目ではないでしょうか。この点、宜しく願い申し上げます。後日外来等で一生お世話になります。以上です。</p>	1 1階東病棟	<p>入院中に患者さんからお部屋内での騒音に対してご意見があったため、担当看護師の方から速やかに注意をさせていただきますでしたが、改善が見られることがなく大変ご迷惑をおかけいたしました。今後総室で騒音がある場合、引き続き看護師の方で対応させていただきます。入院のご案内の際に入院生活における注意点については現在も実施しておりますが、説明をより強化してまいります。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。</p>
2	R4.3.3	<p>病室の湿度コントロールはどのようになっておりますか？最低40%は必要と考えます。午後2時現在27%、ノドが痛くなってきました。（12階西病棟より）</p>	施設課	<p>院内の湿度に関しましては、自動で調整できるように設定しておりますが、体感湿度を考慮し見回りを強化いたします。不快に思われる事がございましたら、ナースステーションにお申し出ください。可能な限り対応させていただきます。ご不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R4.3.3	<p>この度は大変お世話になりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情（ボヤキ） <p>初回検査日去年11/19、手術今年2月末、約3ヶ月コロナ・年末・正月と3つ重なったとは言え少々長い。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 良い点 <p>全体的に①若さ②やる気③親切、明るさ。好印象90%位。ありがとうございました。</p> <p>（13階西病棟より）</p>	眼科外来	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。2021年11月初診時の手術申込み時にも待機時間については説明していましたが、当院眼科の手術までの期間は緊急性のあるものを除き、概ね3ヶ月程度でした。これ以上の短縮は大学人員の確保状況や眼科手術件数を鑑みても難しいのが現状です。また、今回2022年1月中旬より新型コロナウイルスまん延による対策のため、眼科も白内障で緊急度の低いものは全面禁止となっております。当該の患者さんは重症の白内障であったため、予定通り2月に手術施行が可能でした。3月9日現在も通常の白内障手術は依然として制限中でありますので、今後白内障手術が通常通り再開できたとしても、待機時間はさらに延長される事が予想されます。何卒ご考慮いただければと存じます。</p>
4	R4.3.4	<p>駐車場への通路（車）について</p> <p>木・草がしげって車体にあたる。木で車が傷つくので草刈り・剪定をこまめにやって。</p>	施設課	<p>この度はご迷惑をおかけし申し訳ございません。早速本日現場を確認し、植込みの草刈り、木の剪定を行いました。今後も定期的に手入れを実施してまいります。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4年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R4.3.4	健康保険証の確認に時間がかかるのですが、なんとか簡単に終わる方法はありませんか？	医事運営課	ご不自由をおかけして申し訳ございません。保険証は月1回のご提示にて資格確認をさせていただいております。資格確認を行う中で別途確認が必要な場合は、患者さんをお待たせすることがございます。月1回の保険証確認は1・2階の専用カウンター以外にも各診療科受付窓口でもご対応可能ですので、保険証情報・個人情報等の内容に特に変更がない場合は是非ご利用ください。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。
6	R4.3.4	2/28～3/14まで原発性アルドステロン症の疑いで検査入院をしました。A先生、B先生、C先生、看護師のDさん、Eさん、Fさんや関わっていただきましたスタッフの方、みなさんとても優しく、親切丁寧に対応していただき本当にありがとうございました。とても快適に過ごすことができました。退院するのが少し寂しくなりました。	11階東病棟	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3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R4.3.7	会計待ち時間によく利用しています。先日（2/25）10時頃朝食をとっていた時、レジカウンター横に設置しているお砂糖類のガムシロップが地面に落ちていた。それを店員（Aさん）が拾い、カウンター横に置き、また1つその際に落ちたガムシロップ合計2つをガムシロップのケースの横に置いていき、その数分後に戻り、下に落ちていた2つのガムシロップをそのまま何もなかったかのように戻していました。下に落ちた物は廃棄すべきだと思います。一度その様な光景を見ると全てにおいて不信感が…。いくらテーブルを拭いたりしても落ちた物を出すようなレストランやカフェは信用できません。衛生管理を徹底させて下さい。	施設課	当店をご利用くださりまして誠にありがとうございます。この度はお客様に不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。ポーション類の取り扱いに関しまして、該当の従業員には面談を実施し当日の行動について強く指導いたしました。店舗従業員全体にもご意見の共有をし、再教育・再発防止に努めてまいります。この度は貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。今後とも変わらぬご愛顧のほど何卒よろしくお願い申し上げます。
8	R4.3.10	2階13番受付の件 R4年1月の事です。初めての診察で13番の女性が「看護師さんが声かけますので、ソファで待って下さい」と言われ座っていましたが看護師さんより「〇〇さん、番号が出ています。早く中に入って下さい！！」と強く言われました。受付の女性にここに座るよう言われた旨伝えますと、「総合診療科より検査事前にされていたんですよね」と看護師さんは言って下さいました。受付の方は何もおっしゃらず知らん顔です。マニュアル通り、機械的な対応しか出来ないのですね。先生・看護師さん・1階の方々はずごく丁寧で優しいので、悪いのが余計に目立ちます。	医事運営課	本件につきましては患者さんへの機械的な対応となり、大変申し訳ございませんでした。受付事務担当と看護師との連携の運用上とはいえ、患者さんの状況を把握できていないこと・患者さんがお困りの様子を察してお声がけできなかったことは、今後の接遇研修にて十分に指導いたします。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。

患者さんからのご意見と対応（令和4年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R4.3.11	会計が30分以上も待たされるので窓口にかけた途端に番号が表示されました。忘れていたこと謝罪ないのは失礼です。Aの対応はどこの病院でもひどいです。	医事運営課	この度はお急ぎのところ会計をお待たせして申し訳ございません。専門のスタッフが患者さんの診療費を計算している中で、医師に直接確認しなければ会計ができないことも多く、お待たせすることも多々あるかと思いません。患者さんのお声やお気持ちに的確に対応できていないことは、会計および窓口対応スタッフへ再度周知し指導を徹底してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
10	R4.3.15	看護師が来て「今日点滴抜くんやな」と言って「そこ抑えてや」と言って針を抜くのを手伝わされた。言葉遣い、態度等（手伝わせる事）にびっくりである。	看護部	職員の対応で不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。接遇・マナーに関して定期的に指導を行い、丁寧な対応を行うスタッフの育成に努めます。接遇に関する貴重なご意見ありがとうございました。
11	R4.3.16	・2/23(水)おいしかった～です。魚大好き、野菜大好き、私にピッタリでうれしい食事。いつもお世話になりましたありがとうございます。 ・2/27(日)明日朝退院となります。毎食温かくて、おいしくて、すごくありがたかったです。皆様お世話になりました。心より御礼申し上げます。ありがとうございました。（12階東病棟より）	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。

患者さんからのご意見と対応（令和4年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R4.3.18	診察後すぐに受取りできてた物品が、2度も足を運ばないといけなくなった。システムが退化するなんて考えられない。不便だと思ってたところで、今日診察が終わり物品窓口書類を出し、会計を済ませそのまま帰宅してしまった。再度受取りに来るよう言われたので本日もう一度来院したが、このシステムは改善してほしい。患者が不便になるようなシステムなんて改善するべきです。よろしくお願いします。	医療機器部	この度は医療材料の受け取りに関して、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。令和3年に電子カルテシステムの全面的な変更により、今まで通りの発注及び払出しができなくなり、ご不便をおかけしております。本件に関する対応策については検討しておりますが、今のところ再考案に至っていないところが現状でございます。今回のご意見を真摯に受け止め、今後も更なる運用改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
13	R4.3.23	いつも何分遅れの表示がされていません。言ったら出してくれますが。時間があれば飲み物を買に行ったり、トイレに行ったり出来る事があるので、わからないまま1時間以上待っているのもう少し待ってる人の事も考えて下さい。宜しくお願いします。	血液内科外来	この度はご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。担当医に確認したところ、待ち時間を表示するカルテの操作方法を知らなかったことが原因でした。今後は待ち時間を必ず表示するように説明・指導を行いました。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。

患者さんからのご意見と対応（令和4年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R4.3.27	<p>ナースエイドの仕事について 貴病院ではエイド（看護助手）はどこまで患者に関われるのですか？エイドは医療行為は出来ません。ですが身体ケア等は出来る筈です。今、私は入院中です。その際（医療行為以外の）更衣介助を少しばかり手伝ってもらいたくピンクのスタッフが近くに居たので声を掛けると、「私達は患者に触れることが出来ないのでNSに言ってもらって良いですか？」と言われました。手術後だったこともあり上着を着衣するだけなのに...と思いました。貴病院は更衣や清拭も全てNSに頼まないといけないのでしょうか？そうであればナースエイドには物を頼めないのでしょうか？何の為にエイドは居るのだろうと思いました。確かに病院によってやり方や（看護助手の）仕事も違います。それなら入院パンフレットとかに“エイドはこの業務以外は患者と触れることが出来ません”等、明示してほしいです。そうでなければ私（患者）は医療行為以外なら頼んでも良いのだと認識するので...。（13階西病棟より）</p>	看護部	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。当院においては、患者さんにとってより良い療養環境を提供するために、看護師との協働を進めているところです。患者さんからの訴えがあれば一方的にできないというのではなく、まず内容について確認し自分たちでできるかできないかを判断して、必要であれば看護師を呼ぶなどの患者さんに寄り添った対応をするべきであったと思います。今後はナースエイドへの教育・指導を徹底し、より良い療養環境の提供ができるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>