

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R4.9.1	看護師さんの制服の色が変わった件について 1, 医師と誤る 2, 色彩が暗く、威圧感がある（こちらの方が大） また、夜間と昼間の色分けの意味もわかりません。色彩学会等、多くの見解があると思いますが…	看護部	ユニフォームにつきましては、医療職においては患者さんが受ける印象などを考慮する必要があると考えております。今回のユニフォームのデザイン変更につきましては、部署で試験運用を実施し導入としました。また勤務者を区別するために昼間と夜間で色分けをしております。 今回のご意見においては患者さんの色々な受け止めがあると認識し、今後の変更の際には参考にさせていただきたいと思っております。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
2	R4.9.5	保険証の確認をするのに、内容が変わらなければ各科の受付でもできるっていうことを、もっと大きくわかりやすく示して欲しい。受付してる、番号札を渡す人も一言もそういう事を言わず、すごく不親切だと思います。人の時間をつぶしてどう思ってるのかわからないのか。 一人の老人が「長く待たせるな」と怒られて、初めて各科でできると言ってたけど。	医事運営課	ご意見をいただきました内容はすでにカウンター上部に掲示させていただいております。また窓口でもチラシ配布と合わせて次回からのご利用可能であることを口頭でご案内しておりますが、混雑時等で患者さんへ伝わりづらいこともありご迷惑をおかけしております。ご意見いただいたことを真摯に受け止め、今後も保険証確認カウンター列にお並びの患者さんへの積極的な声掛けができるよう努力いたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R4.9.5	腎臓が悪くなっていく不安の中で毎日暮らしています。 腎臓内科のA先生に診察していただいています。A先生は優しく穏やかでとても親切で、「いつでも辛くなったり困ったりしたら来てくれていいからね」と言って下さいます。患者にとってはとても有り難く感謝の気持ちで一杯です。 看護師の方々もとても親切で、この病院に通院できて幸せです。いつも有り難うございます。	腎臓内科外来	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。
4	R4.9.6	精算受付（精算支払い機）で28,380円の請求で、30,000円入金したところ10,000円バックで中止になり、呼び出しで女性が来てくれて機械を直してくれましたが、カードも返ってこず、10,000円挟まっています返してもらったが、20,000円返ってこず、女性にもう10,000円足りませんのと言って返してもらいました。僕も嘘を言っていると思われるが嫌なので最後に調べて下さいと言ってわかれしました。嫌な思いをさせてすみませんでした。	医事運営課	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9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R4.9.12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各トイレにペーパータオルの設置をお願いします。ある所とない所有。ない所の方が多い。</li> <li>・自販機、電子マネーも使えるように（お金と両方）して下さい。</li> </ul> よろしくをお願いします。	施設課	ペーパータオルについてトイレが手狭なため、ペーパータオルおよびそれに伴うごみ箱の設置場所が難しく、設置できる場所から順に対応しております。未設置のトイレについては、患者さんの動線と安全性の確保、感染対策など様々な観点から検討してまいります。 自動販売機についてはご不便をお掛けしまして申し訳ございません。自動販売機で電子マネーがご利用いただけるように、今後の検討課題と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。
6	R4.9.12	受付票に印刷されたQRコードが、まるで読み取れませんでした。	医療情報部	この度はご迷惑をおかけして申し訳ございません。QRコード読み取り精度の改善にむけて取り組んでまいります。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4年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R4.9.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ごちそうさまでした。三日間おいしかったです。完食です。ありがとうございました。 (12階西病棟より)</li> <li>・ごちそうさまでした。ありがとう存じます。中華風もうす塩味が程良い感じで堪能させて頂きました。お食事の時間が楽しみです！</li> <li>・感謝。おいしく頂きました。ごちそうさまでした。鮭のマヨネーズ焼きは酸味少なくまろやか。やさしいお味で飽きのこない感じで美味でした。冬瓜とオクラとカニかまが絶妙な組み合わせ。これまた美味～。蓮根とヒジキは歯ごたえが有り、箸休めに最高でした。退院して帰ったら家族にも作ってあげたい。とてもヒントになります！！ (17階東病棟より)</li> <li>・今日のご飯おかず、とてもおいしかったです。 (13階西病棟より)</li> </ul>	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9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R4.9.27	<p>保険証確認カウンターについて</p> <p>前の人に時間がかかるので番号札をもらい、5分位立って待っていました。次に順番が来たと思ったら「あと2、3人待っている」と言われて、会計の時に確認してもらいました。</p> <p>これって意味ありますか？何人待ちとかの表示もして欲しいです。</p>	医事運営課	<p>この度はお待たせして大変申し訳ございません。</p> <p>特に月初には保険証変更の患者さんも多く、確認にお時間をいただくことが発生しております。立ったままお待たせしている患者さんのご様子に適切にお声掛け出来ておりませんので、担当スタッフへの指導を行いました。</p> <p>現在オンラインによる資格確認も導入し、患者さんの保険証を事前に確認できるようシステム運用を整えているところでございます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9	R4.9.28	<p>エレベーターで職員の方と乗り合わせた時、A病院では患者優先にしてもらえますが、公立大附属病院ではスタッフが患者より先に乗り降りされています。患者ファーストの精神に欠けているスタッフが多いのではないのでしょうか？</p>	庶務課	<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。今回のご指摘を真摯に受けとめ、教職員へエレベーター使用時の留意点を周知させていただきます。</p> <p>今後も当院へお越しの方が快適にご利用いただけます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>