

患者さまからのご意見(平成26年10月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成26年10月2日	エコーについて 診察室に患者さんが入っているにもかかわらず、なにも言わず、けいたいをいじっておられ待たされました。 ピッチではなく、自分のけいたいと思います。 その先生はエコーをとっただけで、診断は別の先生がされました。	外部の病院から医学的な相談などが携帯電話やメールで入ることがありますが、大変不愉快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 エコー検査では検査者の所見を見て、さらに他の所見もあわせて総合的な診断を行って結果を説明しますので、検査者と診断医が異なります。ご理解いただきますようお願いいたします。
2	平成26年10月4日	食事の変更について 味覚障害、食欲不振等により食事メニューを化学療法に変更して頂けるのは大変有難いのですが、最近、ミスで変更出来ていなかったり、主食以外に付けて下さる飲料やゼリー等がつかなくなったりミスが続いています。看護師に変更をお願いするときちゃんと復唱して下さったり、目の前でパソコンに入力して下さっているのですが、違うメニューになっていたりします。パソコンですし、入力ミスもあるかと思うのでお互い確認することは出来ませんか? また、ミスがあった場合、謝罪だけではおかしいと思います。こちらとしては、食べられないから変更したいのに料金だけ取られて何の意味もありません。何か変わりのものを用意して頂きたいです。主食は用意されている分量もあると思うので難しいかもしれませんが、飲料やゼリーは在庫は常備されていないのでしょうか? (7F東病棟)	食事の変更について、ミスが続き申し訳ありませんでした。 今後入力ミスのないようにしていきたいと思います。 入力ミスによる食事対応につきましては関係部署と協議していきたいと思っております。 貴重なご意見ありがとうございました。
3	平成26年10月7日	今日もらった予約票に、次回あるはずのインターフェロンの注射がのっていないので、肝胆膵内科の受付で言った所「抜けてますね」と言われて正しい予約票を再度出された。今までも注射に限らず抜けている事がたびたびある。インターフェロンの注射はしないとすごくしんどくなり大変なのに、こんな事では困る、もうこの様な事がないように、しっかり伝えてほしいとご立腹で帰られました。 (肝胆膵内科外来)	注射予約とは別に診察の予約が記載されており、採血結果などで注射を継続するか判断することがございますが、注射予約票の記載が抜けており、申し訳ありませんでした。
4	平成26年10月11日	初めて入院させて頂きました。解りやすい文書を配って下さり、眺め乍らその通り行動出来ました。 治療して下さった主治医先生、看護師さんの行届いた説明に不安な気持ちが安心に変わりました。 又、食事も丁寧でおいしく心がこもっています。病院食は患者をなぐさめます。温かいものは温かく、冷たいものは冷たく味も良く多勢なのに冷めない器とか工夫されていました。 先生、感謝の気持ちで退院させて頂きます。 お世話になりました。有難うございます。 (10F西病棟)	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。

患者さまからのご意見(平成26年10月分)

No	年月日	内 容	対 応
5	平成26年10月15日	第2内科での診察のまえに体重・血圧を測ります。その時にナースさんが大きな声で個人名を呼びます。せっかく電子版の番号制になったのに名前を呼ぶのをやめてほしいです。	外来待合での患者さまアナウンスに対して、不愉快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。 名前をお呼びするのに支障のある患者さまは、お手数ですが事前にお声をかけていただきましたら、対応させていただきます。状況をご理解いただき、ご協力をお願いいたします。 今回のご意見を看護スタッフ一同は真摯に受けとめ、円滑に外来受診していただけるように、スタッフ共々研鑽してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
6	平成26年10月15日	・入院時昼夜を問わずトイレに行きます。 水洗トイレを静音設計にしてください。 ・入院時の入浴でシャワーを使いますが、シャワーヘッドがシャワーホルダーから動きお湯や水が違う方向へ流れます。(東Bシャワー室) メンテナンスを使う人の立場で行ってください。 (第2内科外来)	トイレの流水音につきましてはなるべく小さくなるように、シャワーにつきましては調査し、調整いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
7	平成26年10月18日	・病室の広さについて 6人部屋と4人部屋の一人の専有面積(20~30%)がかなり違う。私は6人部屋で人も多く、いびき、寝言等々うるさく寝られないし、部屋が狭いので圧迫感があった。(4人部屋はゆったりしている)病気の軽重で部屋が決まってしまうのか、色々理由はあると思いますが、患者にとってはストレス無く入院生活を送りたいです。どうか6人部屋を無くし、どの患者にとっても同じ条件で入院生活を送れるようにしてほしい。 人は多いし部屋は狭い最悪です。 (13F東病棟)	病床の空間で6人部屋はベッドの間隔が狭いこともあり、大変窮屈な思いをさせて申し訳ありませんでした。 6人部屋を4人部屋への変更については、検討しております。 現在の環境の中で、患者さまが気持ちよく入院生活が遅れるように環境調整をしていきたいと思っております。 貴重なご意見ありがとうございました。
8	平成26年10月19日	・入院中の飲み薬の看護師さんの飲んだかどうかの確認の仕方について 確認後、2錠包装を切って1錠包装にする。1錠包装にするにあやまって包装シートのまま誤飲するおそれがある。 そんなバカなと私も思っていたが、実際私も体験してノドに引っかかり大変苦しく痛い目に会いました。 製薬会社もそんな事故を防ぐため2錠包装にして切れないようにしています。 看護師さんの飲んだかどうかの確認は難しいと思いますが、ぜひ包装シートを切らずに2錠の包装のままにしてほしい。 昨日の室の広さと共にお返事を待ってます。 (13F東病棟)	内服薬の服用については、確実に服用していただくように確認をさせていただいております。また、患者さまに応じた内服の準備などを行っておりますが、今後さらに患者さまと情報交換をしていき、適切な方法を検討していきたいと思っております。 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(平成26年10月分)

No	年月日	内 容	対 応
9	平成26年10月19日	<p>・入院中の先生の診察時間について 10/18(土)の事ですが、何時ものように(9~11時)呼んでもらう迄待っていたのですが、一向に呼ばれない。他の先生に聞くと担当の先生は午前中は来られない。昼から1時ないし2時頃だろうと言われました。 その後、担当看護師に聞くとPM5時頃じゃないかと言われ、私は激昂してその看護師に怒鳴りました。「何の連絡も無く聞くと時間もバラバラで看護師もはっきりとした時間はわからない」との事。 だいたいの診察時間を「診察室の前へ貼り出す」とか、何らかの方法を取って欲しい。患者にわかりやすいようにお願いします。お返事を待っています。 (13F東病棟)</p>	<p>診察時間の対応について不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。本来なら平日以外は、病棟当番医が診察をさせていただくようになっていますが、手術後で主治医が診察をさせていただきたく、来院時間が不明瞭であったため、看護師の返答があいまいなものとなってしまいました。今後は、主治医との連携をとっていき、適切な回答ができるように努力していきたいと思っております。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	平成26年10月19日	<p>地下1階ファミリーマートで10月19日(日)朝8時頃、レジで長髪の女性店員がひたすら枝毛を探し、レジのハサミで毛先を切っていました。 食品を置くレジに枝毛を落とし、その手で食品を触るなど不衛生極まりないと怒りがおさまりません。 しっかりと教育して下さい。 病院スタッフの方とは関係ない意見かもしれませんが、必ずお伝え頂くようお願いいたします。</p>	<p>いつもファミリーマートをご利用いただき、ありがとうございます。このたびは、大変不愉快な思いをおかけし、申し訳ございません。今一度、接客マナー等について、店舗スタッフ一同に徹底指導し、皆さまに快くご利用いただけますよう努めてまいります。</p>
11	平成26年10月20日	<p>病院のトイレに赤ちゃん用おむつ替えベッドだけでなく、小児~大人でも使えるおむつ替えベッドを設置してほしいとご意見がありました。 おむつ替えが必要なのは赤ちゃんだけではなく、とても不便との事です。 (他の病院や施設では設置されているそうです。)</p>	<p>ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。 設置場所等考慮し、検討いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
12	平成26年10月20日	<p>素晴らしい看護師さんでした。ありがとうございました。 特にA様の仕事ぶりの良かった事、お礼申し上げます。 (16F西病棟)</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>
13	平成26年10月21日	<p>1Fで物品を(検査)出してくれる場所がありますが、ビニール袋を青か不透明(色つき)な色にかえてほしい。 ハデな包装用箱が多く外からすけてみえるのはイヤです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 白色ビニールパック以外にグレーのビニールパックも準備しています。色付きを希望された患者さまには、お渡しできるよう、スタッフ内へ再度周知いたしました。</p>
14	平成26年10月21日	<p>お風呂B PM3:30入浴しましたが、いすにうんこもれて気分悪いです。 (10F東病棟)</p>	<p>大変不愉快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 清掃担当者にも周知し、今後このような事がないように努めてまいります。</p>

患者さまからのご意見(平成26年10月分)

No	年月日	内 容	対 応
15	平成26年10月23日	眼科に通院されている患者さまからのご意見です。 待ち時間が4時間、5時間かかるのはおかしい。他の病院ではそんな事はなく考えられない。窓口で尋ねたら今日は混んでいる。後どのくらい時間がかかるか分からないと言われ納得いかない。また医師の対応も悪く事務的だ。他の患者さんは子供もどこかに預けてたので迎えに行かないといけないのでしぶしぶ帰っていった。かわいそうなので病院の対応を考えた方が良いとのことでした。 (眼科外来)	眼科では他の診療科と違い、診察前に視力検査などいくつかの検査を行い、目薬で瞳を拡げます。患者さまによっては、瞳が開くのに時間が1時間以上かかる場合があります。診察前の検査などで、診察終了までかなりの時間を要します。また、市中病院の眼科閉鎖による患者さまの増加や全国的な眼科志望者の激減などで当科でも医師が不足しています。そのため当院では、午前・午後の外来病棟での検査・診察、レーザー治療、手術を同時に行っています。病状の安定された患者さまにはご近所の眼科での診察をお願いしております。限られた人員で業務を遂行しておりますので、皆さまのご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。
16	平成26年10月27日	私は平成26年7月11日腰部脊柱管狭窄症で手術を受けました。3ヶ月ほど歩く事も出来なくて不安でいっぱいでした。 そんな中、A先生、B先生、C先生チームで細い説明をして下さり、手術を受けました。痛と共に不安も増しておりましたが、手術後も何度も術後の不安を取り除き勇気もいただきました。今日は3ヶ月検診でしたが、両足で元気に歩く事が出来ております。 今は感謝でいっぱいです。 本当にありがとうございました。 (整形外科外来)	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
17	平成26年10月28日	計算受付について 待っている時間が長すぎる。窓口はたくさんあるのに閉じている。立って待っているのがしんどい。体調が悪くて病院に来てるのに長く立つのはしんどい。窓口や人数は多数あるのだから早く受付できるようにしてほしい。立ってるのしんどい。多い時は50人以上並んでるのをよく見かける。	患者さまには、お会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 当院では計算窓口を7箇所設置しており、午前中は基本的に全ての窓口で対応するとともに、午後の時間帯につきましても計算受付がお済みでない患者さまの人数や混雑状況を勘案し、状況に応じた対応を行えるよう改善を図っているところでございます。 しかし、今回いただいた貴重なご意見を真摯に受け止め、患者さまの立場に立った臨機応変な対応を心がけてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 また、当院では優先窓口を設けておりますので、ご気分が優れない場合は、列の左端(当院出入口側にある仕切り沿い)の優先レーンにお並びいただくか、案内係員にお申し出ください。

患者さまからのご意見(平成26年10月分)

No	年月日	内 容	対 応
18	平成26年10月31日	<p>医療スタッフは皆様よく頑張って居られます。 食事も美味で言う事なしですが、掃除のおばさん、とてもずぼらな仕事で、見るに見兼ねます。部屋はもちろんモップも使わない、そこらホコリやゴミも多々あります。トイレ、洗面、部屋の手洗いもすべて磨く事を手抜きだらけです。風呂場も綿ホコリ、毛、等々少しもきれいにしてない。風呂場のイスも裏側ヌルヌルです。あまりにもダラシが無いので何とかして下さい。 去年は男性がやってましたが、そんな目立って汚い、イヤな感じは無かったです。目に付く、詰所なんかはモップを使っています。あんな人を知らずに使ってる会社どうかと思います。 (17F東病棟)</p>	<p>清掃が行き届いておらず申し訳ございませんでした。 入院中を気持ち良くお過ごしいただけるよう指導してまいります。</p>
19	平成26年10月31日	<ul style="list-style-type: none"> ・椅子の足四ヶ所の裏に音の出ないパット類を貼って騒音(大きな音がする)を消して欲しい。 ・テレビ台の引き出し、締まる時にパタンと大きな音がするので、騒音防止のパットか?何らかの方法をお願いしたい。 ・シャワー室16:00以降位になると着替の場所に他人の毛が沢山落ちていて気分が悪い。掃除機の設置を望みます。 (17階東病棟) 	<p>音の問題に関しましては、早急に対処いたします。 シャワー室の清掃道具設置につきましては、他の問題もあり難しいので、見回り・清掃頻度を上げることで対処いたします。</p>