

患者さまからのご意見(平成28年3月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成28年3月2日	勉強会の受講スタンプが古すぎます。①シャチハタのインクを補充するか新しい台を購入すべきです。アルコール綿の場合は神経質すぎるくらいなのに他の施設ではこの2,30年みたこともないみじめ汚いスタンプです。インクが欠けたために使っているスタンプ台も50年前くらいに郵便局でよくみた汚い。汚い。何回おしても薄い時代物です。患者一人あたりにすると10円もかからない、1回30銭とかいうレベルの費用だと思えますので消もう予算にいれるべきです。患者となってみじめに感じました。	貴重なご意見ありがとうございました。懸案事項として検討させていただきます。
2	平成28年3月3日	A内科の受付の事務職員の電話対応が横柄で困っています。こちらも病状が重く電話をするのがやっとの状態で電話しているのに、それを理解せず、まるで怠けてでもいるかのようにおっしゃいます。私も他の患者や主治医にご迷惑をお掛けしないよう細心の注意を払っています。慢性疲労症候群という病気の性質上、急な体調の変化があり、予約をキャンセルせざるを得ないことが多々あります。その際、もっと、穏やかに優しく対応して下さいようお願い申し上げます。	外来職員の対応で、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回のご意見をスタッフ一同真摯に受けとめ、円滑に外来受診していただけるように、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。
3	平成28年3月4日	保険証確認の所 いつもならぶ おそい	このたびは、ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございません。保険証は、毎月一度確認させていただいております。午前中は特に来院される患者さまが多く、確認にお時間をいただいている状況です。診察や検査のお時間が迫っている患者さまには、診察後に会計窓口でも保険証確認を承っている旨をご案内しております。申し訳ございませんが、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
4	平成28年3月6日	窓ガラス清掃 御願します。	ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。窓ガラス清掃は定期的に行っていますが、雨や風砂などの天候により汚れる場合があります。その際随時、清掃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。
5	平成28年3月4日	妻が入院中の為、毎日自転車にて来院していますが、駐輪場の「通路部分の駐輪」どうにかできないでしょうか？通路部分に「何らかの目印を付ける貼る等」一工夫お願いできないでしょうか。お願い致します。	このたびは、ご不便をお掛けし、申し訳ございません。駐輪場の通路部分に関しまして、掲示等の注意喚起を行い、通路部分の駐輪の削減に努めてまいります。また、駐輪場の警備につきましては1日3回の巡回を行っております。今後ご使用に際して不便のないよう努めてまいります。限られたスペースで恐れ入りますが、定期的な整理も行ってまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
6	平成28年3月8日	①閉鎖的な感じで、うつ傾向になりそうなので観葉植物とかがあると安心しそうです。②当直明けの先生は早めに帰らせてあげて下さい。	①について 当院では、感染予防の観点から植物の院内への持ち込みや鉢植えの設置はご遠慮いただいております。申し訳ございませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。 ②について 当科医師へのお気遣いありがとうございます。ご意見いただきました内容について、職員の健康管理につとめてまいります。
7	平成28年3月8日	冬の期間着ている服が多く、血液採取の際、服の置く場所が小さくて非常に困る。採血の時は腕まくりが出来ない場合服を脱ぐと思うが、せめて各採血場所にカゴ一つ置いていただくぐらいの配慮はないのでしょうか。服、物は全部地べたに置くことになります。	このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。患者さまの待ち時間の短縮のため採血台数を増やした結果、カゴを置くこと邪魔になってしまうため、採血台に狭いスペースですが個人の荷物置きを確保し、衣服については備え付けのフックや採血椅子に掛けていただくなどで対応させていただいております。ご意見については、検討してまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

患者さまからのご意見(平成28年3月分)

No	年月日	内 容	対 応
8	平成28年3月9日	今日は診察券を忘れて来て、会計の時に自動機にて支払が出来ないので案内の人にたずねても、しっかりとした説明も案内も出来ない。なんの為に機械の前に立っているのかももっとシステムなりしくみを理解している人を案内に立たせるべきでは？私も大学病院に務めていましたが、しっかりと案内する説明するは、基本中の基本では。	患者さまにはお会計にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。自動支払機前でのご案内を担当するスタッフに対しては、今後同様のことが発生しないよう、自動支払機の操作方法や診療費のお支払い全般について再度周知徹底させていただきます。今回いただいた貴重なご意見をもとに、より患者さまの立場に立ったご対応ができるよう、今後とも引き続き取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
9	平成28年3月19日	見舞に来るのに犬をつれている人がいる 院内に入れないようにして下さい 犬ざらいや病気の原因などこまる人が多いと思う	貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。 ペットの持ち込みにつきましては、警備員よりお声かけをおこない、院内への持ち込みを防止しております。今後も定期的に巡回をおこない、院内環境の保全に努めてまいります。 また、盲導犬や介助犬は、体の不自由な患者さまがご利用されますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。
10	平成28年3月23日	今の季節昼の間、明るいし、ベット上の直線蛍光灯は消して置く方が省エネになると思う(ほんの少しだけ)部屋にいる人達も疲れている方も暗い方が安らげると思います。	貴重なご意見ありがとうございます。申し訳ございませんが、ベット上の直線蛍光灯の点灯、消灯につきましては個別対応できかねます。また、窓際、廊下側ではベット周囲の明るさも変わります。お手数をおかけしますが、カーテンもしくはブラインド等で調節いただきますようお願いいたします。
11	平成28年3月25日	A先生、他の病院に変わられるかと聞きました。後は誰が見るのですか B先生は、A先生に、自分の患者を廻されていました。自分の診察時は数名しか診ていません。今後リウマチ科は、どうなるのですか。私は整形外科のリウマチから2階のリウマチ科に廻されて、やっと少し楽になったのに・・・入院にしても生活保護を受けている人が多く、まともに金を払っている人の入院患者は少ないです。後任のC先生は、まだダメです。診断があやふやです。	大学病院の人事異動のため、患者さまにはご迷惑をおかけいたしております。スムーズな引継ぎが出来るよう、今後とも努めてまいります。ご理解いただきますようお願いいたします。
12	平成28年3月30日	手術の後、右手が使えなくなるため、今のトイレトペーパーでは左手だけでカットするのは難しかった。 もう少しやわらかいペーパーか、切れ目のあるペーパーに変更してほしい。	ご意見ありがとうございます。 トイレトペーパーの品質改善につきまして、検討して、まいります。
13	平成28年3月30日	左手の筋力が低下しているため紹介状をいただいて通院しているのに、担当の先生と検査の先生の間診通じていなかったか、今日右も痛いですと伝えたら、追加で右手もするのはわかりますが、右手だけの検査でおわろうとしたので、左手が痛くなって通院しているのに左手の検査はとたずねた所ごくふきげんな対応の後、では追加で左手って感じで言われてちょっと不愉快です。	このたびは、検査室での説明が至らなかったため、患者さま、ご家族の方に不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。 当診療科としては、患者さま、ご家族の申し出を丁寧に伺い、それに的確に応える医療を目指しております。患者さま、ご家族の方は検査にあたり不安に思ったり、さまざまなお希望もあるかと存じます。 今後はひとりひとりの患者さま、ご家族のご希望、申し出を丁寧に伺い、対応させていただきます。宜しく願いいたします。
14	平成28年3月31日	○受付票に記載している文言のミスをまん然と放置しておくのは如何なものか？“予約票”と書いてあるので、受付に予約票をだしたらそれは違いますと高飛車に言われた。マスタ修正をすれば済むのではないかと、又、まちがっているのわかってはいるならもっと違った言い方があるのでは？ ○受付票を“レシートを見せてください”などと違う用語で呼ぶのも紛らわしくて、よくない。適切な用語の統一を。	受付票の文章に関しましては、内容を確認し、担当部署へ修正依頼をしました。 職員の態度、曖昧な表現につきまして、不快な思いをおかけし申し訳ございません。適切な用語について、スタッフに再度周知徹底いたします。