

患者さまからのご意見と対応(平成29年1月)

No	年月日	内 容	対 応
1	H29.1.5	タバコの広場がアウトになったようです。車イスでも入れる大きな吸える場所を作って下さい。宜しくお願いいたします。	厚生労働省より、受動喫煙防止対策として、不特定多数の人が利用する病院などの公共の場所については、原則として全面禁煙にする通達がなされており、当院でも敷地内は全面禁煙としております。今後も当院では喫煙所を設置する予定はございません。喫煙者のみなさまにおかれましては、ご理解、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。貴重なご意見をありがとうございます。
2	H29.1.5	病院内の設備について。 院内には、B1のコンビニしかなく、移動に制限のある状態の場合、なかなかエレベーターで地下に買い物にも行けず、水や湯、お茶以外のものが欲しくてもままなりません。談話室等、各階に自動販売機を設置して頂けるとかなり、ありがたいと思います。家族も同意見でした。 *病室の冷蔵庫が狭く、モノがあまり入りませんでした。	貴重なご意見ありがとうございます。 今後、病院としての対応を施設、設備を含め関係部署と検討させていただきます。
3	H29.1.9	(トイレ等・食堂)あまりにも汚すぎると思います。人が少ないのですか？色々小さい事ですが、いっぱい有ります。大きい病院でも人が少ないとやっぱり大小関係がないのですね！	清掃が行き届いておらず申し訳ございませんでした。入院中を気持ちよくお過ごしいただけるよう、見回りと清掃強化の指導をいたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
4	H29.1.11	子供がとてもうるさい。体調不良なのに、しつこくギャン泣きしている。親も全く注意せず10分以上放置。その後、こちらがとてもしんどくなってしまった。子供が泣いたら、案内係がすみやかに別場所に移動させてほしい。ここは病院で病人優先、子供優先ではありません。	患者さまにはご迷惑をおかけし、申し訳ございません。職員には、お子さまが騒がしくしておられたら、他の患者さまのご迷惑とならないよう、お声掛けするように指導いたしました。お気づきの点がございましたら、いつでもお近くの係員や職員に、お申し出ください。貴重なご意見をありがとうございました。
5	H29.1.12	この全棟がタバコを吸うことが出来ない不便で1か所でも作ってほしいです。	厚生労働省より、受動喫煙防止対策として、不特定多数の人が利用する病院などの公共の場所については、原則として全面禁煙にする通達がなされており、当院でも敷地内は全面禁煙としております。今後も当院では喫煙所を設置する予定はございません。喫煙者のみなさまにおかれましては、ご理解、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。貴重なご意見ありがとうございます。
6	H29.1.13	駐車場代が高くて負担です。もう少し何とかならないですか？ よろしくお願いします。	当院は、主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆さまはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしているところです。また割引(無料)制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さまが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが、長時間割引(8:00~24:00で5時間以上は1,500円、24:00~8:00で5時間以上は1,500円)、障がい者利用割引(料金免除)は実施しております。ご理解いただきますようお願いいたします。

患者さまからのご意見と対応(平成29年1月)

No	年月日	内 容	対 応
7	H29.1.18	1月18日 昼の食事、とても食事美味しかったです。有り難うございました。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
8	H29.1.20	先生、スタッフ方々は、この3日間本当に色々心から配慮して下さり誠に有り難うございました。感謝申し上げます。又、次回の入院の時に逢います事を心よりお待ちしております。本当にこの3日間良くして下さい感謝、感謝にすぎません。本当にありがとうございました。*乱筆と言葉に表せられず申し訳ございません。Aより	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
9	H29.1.20	3F 血液検査室内の椅子が低すぎます。人工股関節の者には怖いです。脱臼の心配があります。	ご心配をおかけして申し訳ございません。ご指摘のとおり、採血室待合後ろの椅子は、患者さまのような方にとっては低く、立ち上がり時に不安があると思われま。外待合にある高い椅子を1台ですが中待合に用意することができました。ご不便をおかけしました。ご利用いただきますよう、お願いいたします。
10	H29.1.22	病室内でのTVや自分のツール(スマートフォンなど)での音声はイヤホン使用が原則ではないのでしょうか？イヤホンを使いこなれていない方は多いと思いますが、持込み荷物にイヤホンを書いてあるのは、上記のことを伝えておられるのだと思います。出来れば使っておられない場合は、控えるように伝えていただくことを願います。	このたびは貴重なご意見ありがとうございました。イヤホンの使用に関しては、当病棟への初回入院の際は、病棟クラークから説明させていただいております。スマートフォンなどを使用して音声の出る機能を使用されている方には看護師が見かけた場合は、イヤホンの使用をお願いしております。お気づきの際は対応させていただきますので、病棟スタッフにお知らせください。ちなみに総室の場合、添え付けのテレビは基本的にイヤホンを使用しないと音が聞こえない設定になっております。今後も患者さまのご協力を得ながら、快適な療養環境が提供できますよう努力してまいります。
11	H29.1.19	トイレペーパーが低い位置で取りにくいと思います。座っても覗かないと最初にとっても苦労します。可能であればぜひ。	ご不便をおかけしております。現場調査の上、位置がかなりかけ離れているようであればトイレペーパーホルダーの一を変更いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
12	H29.1.24	待合椅子の高低が病人の為、大へん気づかい有難く思いました。元気な者には気づかない気づかい嬉しく思いました。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さまからのご意見と対応(平成29年1月)

No	年月日	内 容	対 応
13	H29.1.26	<p>★1F玄関外のポスト前で3人の男性がタバコを吸っていた。そのむねを1人の警備員の方に言うとムシされた。2人目のタクシー前の警備員に再び言うと返事もなく、めんどろな顔をしながら無言で去った。これどう言うこと??どんな人格してるの??仕事めんどろなら、やめれば良いと思う。</p> <p>★3Fトイレに入ろうとしたら、検査の部屋から出てきた白衣の職員の方が障害者用トイレに入った。彼女はピンピン、シャキシャキ歩いていた。私を見ても、ゆずってくれなかった。私は1Fのトイレまで行かなければならなかった。どう言うモラルしてるの??職員トイレあるんじゃない。なぜですか?障害者に障害者トイレ使わせて下さい。</p>	<p>いただきましたご意見に回答いたします。</p> <p>★このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ございません。日頃より、警備員には接遇指導を徹底しておりますが、今回のご意見をいただき、再度指導を行いました。病院へお越しの方が快適にご利用いただけ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> <p>★多目的トイレを使用した職員は特定できませんでした。(23)採尿・採血・採痰受付では検査用トイレが設置されていますが、車いすなどで利用できるトイレが無いため、3Fフロア採血室②番入口に近い多目的トイレを採尿のために利用しております。患者さまには多目的トイレに尿コップを提出していただき、その後、職員が尿コップを回収いたします。その際、職員は多目的トイレに入りますが、使用するために入ることはありません。今回のご意見をいただき、①採尿コップ回収の為に入る事を明らかにして入室する。②扉は全開した状態にしておく。③職員は多目的トイレを使用しない。以上のことを中央臨床検査部職員に周知しました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
14	H29.1.27	<p>いつもありがとうございます。いろいろなシステム便利になりました。駐車場代の高いのだけが残念です。もう少し負担が軽くなるよう、お願いしたいと思います。よろしく申し上げます。</p>	<p>当院は、主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆さまにはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしているところです。また割引(無料)制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さまが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが長時間割引(8:00~24:00で5時間以上は1500円、24:00~8:00で5時間以上1500円)、障がい者利用割引(料金免除)は実施しております。ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
15	H29.1.27	<p>お手洗いにいった際、看護師さんが手を洗わずに出ていかれました。衛生面、心配になります。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。職員への指導を徹底してまいります。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成29年1月)

No	年月日	内 容	対 応
16	H29.1.27	<p>1月の始めに他院から転院してきました。何の前ぶれもなく発作がおき即入院、発作の原因がわからず機械を体内に植え込むしかないのかというとても辛く不安な毎日でした。機械を体内に植え込むのは私にとっては人生が大きく変わる大変な事でとても受け入れる事ができませんでした。そんな中とても難しい手さぐりの検査、手術をして下さり、夜の11時までかかって助けて頂いた事、本当に感謝しています。主治医のA先生は手術前から不安を理解して下さい、何度も説明してたくさん話をして頂き、この先の事を共に考えて時に笑わせてくれたり、人間味のあるすばらしい先生です。A先生をはじめとして手術して下さいましたB先生、不整脈チームの先生方の技術は評判通り凄かったです。また9階東病棟の看護師さんの支えがあったからこそ入院生活を乗りこえられました。どの看護師さんも循環器に関しての知識が深く、とても信頼できます。入院生活は看護師さんの対応に左右されると思います。患者にとっては、ここが生活の場となり、初めて入院する身としては戸惑う事ばかりですから。すばらしい先生方、看護師さん達、エイドの皆さん、それから毎日1人で病棟の掃除を一生懸命して下さいているお掃除の方、みなさん本当にありがとうございました。</p> <p>★少しの間でも、こまめに様子を見に来て下さったC先生、ストレスで爆発しそうになった私の話を聞いて下さり不安な検査、手術前に少しでも不安をへらそうと尽くしてくれたDさん、同じ女性として悩みや葛藤を聞いてくれて、理解してくれて支えてくれたEさん、書き出すとキリがありませんが本当に感謝しています。先生方、看護師さん他にも直接かかわる事はなかった看護師の方々いつも笑顔でお話して下さいましたエイドのみなさん、お掃除の方、無事退院する事ができ感謝しています。ありがとうございました。</p>	<p>ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成29年1月)

No	年月日	内 容	対 応
17	H29.1.29	<p>私は永年に亘りC型肝炎にて闘病しておりH26年10月より新薬を服用。翌年1/末より薬剤副作用により投与中止。「間質性肺炎発症のため」幸いな事に肝硬変は残るが、ウイルスは検出されておらず、順調に経て参りましたが昨年夏前急激な貧血と前後し著しい体重の減少(6ヶ月間で約10Kg) 50⇒40Kgが有り体調も食欲無しが続き免疫力低下を体感する様になりました。そんな中で肝臓ケアのかたわらH27/12月頃よりA Drにより膵臓ケアも診て頂いておりH27/12月のCT画像上に膿疱の所見が有り膵臓内の膿疱は悪性化の率が高くなるので、定期的なケアをしましょうと仰っておられ(結論から申しますと先刻の諸症状は膵ガンの前振れだったのです。経過は腫瘍マーカーCA19-9の値が1700弱と異常高値を示す。更に各種画像撮影を敏速に且つ正確に読影され他科へも依頼され進行の早さから一端は外科的治療も進められたいのですが、PETの処見他、他臓器への遠隔転移より手術は不可能とご判断され腎臓との関連が適切であれば、免疫力を高めた上で化学療法(抗がん剤)に切り替え延命を図るとの治療方針へと進められております。その便速力、対応力また患者を思う真摯な姿を拝見する時、誠意ある熱意に妻と共にA先生に私の未来を委ねようと決心に至った次第であります。全幅信頼の上で今後の治療方針に協力させて頂き度となります。膵ガンは完治の非常に低いガンの中でも最難度の治療と聞き及んでいますが、ADrはじめ周りのスタッフ(特に看護師さん)も皆様温かく私達患者を心身共に癒して下さっていることでしょう。その事に患者である私達も当然応えねばなりません。市立大学附属病院のルール等を守り節度ある態度で日々闘病に励んで参る所存です。皆さま方の温かいお心に御礼と感謝を申し上げながら今回一筆啓上させて頂きました。感謝。</p>	<p>ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p>
18	H29.1.30	<p>地下1Fの売店前、空きスペースがあるのでイスとテーブルがあると良いと思います。</p>	<p>地下1階売店前のスペースは、車椅子での移動やベッドでの搬送の妨げになるため、イスやテーブル等の設置はいたしておりません。病院1階に飲食可能な休憩スペースがございますので、ご利用ください。ご意見ありがとうございました。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成29年1月)

No	年月日	内 容	対 応
19	H29.1.31	<p>1.病室に時計が要る。入浴時間、リハビリ時間などの自己管理の為</p> <p>2.給茶器の注ぎ口下の空間の高さが低過ぎて水筒に直接入れることができない。コップで何回も入れなければならない。例えば500ml程度の計量カップを置いて持参した水筒に入れられるようにしてほしい。</p> <p>3.浴室脱衣室に、脱衣や着替えを置く棚や台が必要である。</p> <p>4.脱衣場の手すりが家具の奥の壁についていて使い難い。</p> <p>5.浴槽のある浴室浴槽の壁に付いているL字型の手摺の取り付け位置が悪い。もっと足元の方、排水とカランのついている方に寄せて取り付けないと浴槽から立ち上がる時の役に立たない。手摺を使って立ち上がることができない。</p>	<p>1. 申し訳ありませんが、必要な方は、時計はご自身で準備いただいております。</p> <p>2. 当院の給茶器は、コップを使用して注ぐサイズのを備え付けています。ご意見いただいた計量カップを置くことは、清潔、安全面から対応が難しい状況となっております。</p> <p>3. 浴室脱衣所に脱衣カゴをご用意しております。そちらをご利用ください。</p> <p>4. 使い易い位置を考慮して設置させていただきます。</p> <p>5. 手すりを設置するにあたり、位置や壁の下地の安全性などを考慮し、設置してまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>