

患者さまからのご意見と対応(平成29年6月)

No	年月日	内 容	対 応
1	H29.6.2	番号が表示され、会計窓口(17番)に行き「カードでサインで支払います。」と言ったのに、「機械でも、できます。表示されましたか。いつも窓口ですか?」と聞かれ、暗証番号を押すように言われたが、「再度サインで」と言うと、みけんにしわを寄せ、イヤな顔をされました。17番でサインで支払ったら、だめですか!!	患者さまには、大変不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。17番窓口にて、カード使用によるサインでのお支払いは可能でございます。患者さまにイヤな顔をされた印象を与えてしまった事を深くお詫びいたします。今後、このような事がないよう、研修等により徹底いたします。
2	H29.6.7	4月より、主従医の外来診察日は2日から1日に減り患者として多大な被害をこうむっています。 ① 待ち時間が2倍になった ② Drが多忙でゆっくり診察するゆとりがない。(Drもがんばっておられます。) ③ こちらも、たくさんの方が、待っていると思うとゆっくり聞けない。 患者にしわよせがくるなど本末転倒。考えて下さい。	ご意見有り難うございます。診察待ち時間が増えて、ご迷惑をおかけしました。外来診療が週2回から1回に減った理由は、当科全体の診療、すなわち外来診療、入院診療および内視鏡などの検査を総合的に捉えた場合に、当該主治医の外来診療は週1回が妥当と判断した結果です。ご理解をお願いします。また、主治医に確認したい事柄がありましたら診療時にご遠慮なくお聞き下さい。現在、待ち時間の短縮に科をあげて取り組んでいます。何卒、ご理解いただけますよう、お願いいたします。
3	H29.6.9	健康保険証確認窓口 Aさん、無愛想で確認後、無言で片手で保険証を返されて、とても気分が悪かったです。体調が悪く、病院を訪れているのだから、もっと感じの良い対応して欲しいです。	このたびは、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。ご意見をいただいた担当者だけでなく、総合案内全体で再度、接遇について周知いたしました。貴重なご意見、ありがとうございました。
4	H29.6.9	現在NICUで娘と息子がお世話になってます。最初は不安ばかりでどうする事も出来なく落ち込んでばかりでしたが、先生や看護師さんに支えられ、2人も落ちついてき、今では少しホッとしています。まだまだ乗りこえなければならないことは沢山あるかと思いますが、私も2人と一緒に頑張りたいです。これからも何かとお世話になりますが、どうぞ2人をよろしくお願ひ致します。	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6月)

No	年月日	内 容	対 応
5	H29.6.8	<p>患者の家族の者です。2017 6/21入院 6/22前立腺癌の手術を受けます。担当医は、A医師です。 その手術の為に6/8に自己採血を致しました。 その際に採血担当医(名前を確認しなかった)の不注意により血液が漏れて、着て行った彼の白ブラウスが直径6センチ位のシミとなりました。その担当医はそのまま採血の準備をして居なくなったようで、看護師の方が採血終了後、懸命に彼のブラウスを洗濯して下さいましたが、シミは取れませんでした。漏らした際に、その担当医からの謝罪は一切なかったそうです。</p> <p>主人は昨年、今年と前立腺の生検を受けました。昨年はインターンか？学生が入って、かなり時間を要し、最後は麻酔が切れてかなり痛かったようです。その事を申しあげましたら、今年は麻酔の量を増やされて後々ポーっとしていました。</p> <p>そして今回の採血の血液漏れ・手術するだけでもかなり家族はナーバスになっているところ、不安で仕方がありません。手術は大丈夫でしょうか？担当医のA先生は信頼しているものの、他の方々はしっかりして欲しいものです。</p> <p>彼は今まで大きな病気もせず、本当に健康にしてきました。また、とても我慢強くて余り痛いとか言う人ではありませんが、今日の血液漏れに謝罪が無いことには少々驚いたようです。</p> <p>命を預ける医師、病院です。気配りにも配慮して、不安を払拭してもらいたいものです。その点、看護師の方々は本当に良くして下さいます。検査技師、医師の方々、その他病院に働く皆様、宜しくお願い致します。追伸：病院に従事している方々は毎日の事で慣れているのかも知れませんが、患者にとっては初めての事ばかりです。そのところ理解の上、動いて欲しいし、言って欲しいです。</p>	<p>自己血輸血の採血の際に、衣服を汚してしまい申し訳ございませんでした。担当した医師には患者さまに、きちんと心配りが出来るように指導いたしました。今後も患者さまの信頼を裏切らないように、外来診療、手術を行えるよう努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
6	H29.6.12	<p>初めて来ましたお見舞い 受付に15階にお見舞いに行きたいのですか(けど?)と聞いても、ナースステーションに聞いて下さいばかり。ど(の)よう(に)して15階に行くのかわからずウロウロ。</p>	<p>今回病棟に上がっていただいた後のご案内(面会票の記入)は、させていただいたようですが、病棟に上がられるまでの案内が行き届かず大変申し訳ございません。再度総合案内でわかりやすい案内を心がけてまいります。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成29年6月)

No	年月日	内 容	対 応
7	H29.6.1	<p>いつもお世話になっております。今まで複数の病棟に入院させていただき、その際に感じたことを書かせていただきます。</p> <p>① 4人部屋、6人部屋に入院させていただきましたが、部屋に設置されている洗面台について、病棟によって歯みがき不希望いでください。との案内があったり、違う病棟では歯みがきをされている方もいらっしゃいました。病棟ごとで決まり事があるのでしょうか。またペーパータオルは使用してはいけないのでしょうか？</p> <p>② 集団での生活であるので仕方のないことであると思いませんし、病棟の特性によって男女比が異なるということもあると思いますが、シャワーが部屋ごとに曜日が割り当てられていると、直後が男性だと、気を急かしながらのシャワーとなってしまうので、男性の時間、女性の時間と区切っていただけると、安心してシャワーに入れます。当方、20代の女です。悪気がないことは分かりますが、鍵をかけずに入ってくださいと案内されており、扉1枚のすぐ外に男性の方が待たれており、びっくりしました。この件は13階東だったかと記憶しています。</p> <p>最後になりましたが、先生方をはじめ、看護師の皆様、メディカルスタッフの皆様には優しく丁寧にいただき感謝しています。</p>	<p><病棟回答></p> <p>① 13階東病棟では、室内の洗面台は食器あらい、手洗いなどをさせていただき、洗面(洗顔・歯磨き)はお手洗いの流しを使用させていただくように統一しています。また、お手洗いのペーパータオルは患者さまにも使っていただいておりますが、病室内のペーパータオルは医療者専用とし、その旨の表示もしております。ご理解、ご協力お願いいたします。</p> <p>② 検査に伴う時間制限、介助が必要な患者さまの状況なども有り時間枠運用が行いにくくなっております。今後はシャワー室の前で男性が待たれないような注意喚起の掲示など工夫してまいります。入院期間がより安楽に過ごせるようにさらなる工夫してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><看護部回答></p> <p>このたびは、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。今回のご意見をいただき、4人部屋、6人部屋の洗面台の歯みがきについて全病棟に確認したところ、複数の病棟でご遠慮いただく説明をしていることがわかりました。しかし、必要時の使用を制限するものではないので、患者さまへの丁寧な説明を行うことを徹底いたしました。ペーパータオルの使用については、現時点では採用の予定はありません。シャワー室の時間、曜日を考慮した男女別の使用に関しては、病棟毎の特殊性がありますので、可能な範囲で取り組んでまいります。今後も患者さまに安心して療養していただけるよう努めます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
8	H29.6.16	<p>☆通院に来る度に不快に思う事⇒(受動きつえん)</p> <p>☆敷地内禁煙と書いているけど、横断歩道を渡る時の煙。</p> <p>☆患者or入院中の方がブロックに座ってタバコを吸っている。</p> <p>☆ポストの後あたりのブロックの所も敷地内でしょ?? 風で私まで煙が流れて来て不快です。やめてほしい。目の前のBOXへ行ってタバコは吸ってほしい。ガードマンは伝えても忙しいと言われた。</p> <p>変えて欲しい点⇒誰かがみはらないと守らない大人がいる事がとても悲しい事実です。</p>	<p>このたびは、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。日頃より、張り紙掲示や看板、警備員の巡回にて対応しておりますが、再度周知を徹底し、マナーの向上に努めてまいります。今後も病院へお越しの方が快適にご利用いただけるよう、努力してまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成29年6月)

No	年月日	内 容	対 応
9	H29.6.16	<p>前にも書かせて頂いたが病院のイメージを悪くさせる対応の悪さが目立つ。長文につき別紙としました。</p> <p><対応の不手際></p> <p>1月 入院+手術が決定し9:30頃、1階の相談窓口で診察カードを提示しデーターを見てもらいながら手術費用問い合わせをしたところ即答できないと言われた。今日の14:30~17:20の間に自宅にいる母に伝えてほしいとメモと口頭で伝えたにもかかわらず私が去ってすぐ自宅にかけてこられた。そして手術は腰椎麻酔なのに全身麻酔での手術費用を母に説明していた。</p> <p>2月 突然自宅に電話あり。(事前に病院の方には何かある時は私が不在の時には母に話してほしいと託していたにも関わらずの行動)母が電話にでて用件を伺うも本人でないと話せないと、頑なに拒まれ用件を言ってもらえず。翌日私がかけなおしたところ、追加請求があったというだけの内容であった。</p> <p>5/8 会計の時に当日受診をしていない診療科の請求が加算されていた。自宅に戻ってからそれに気づき病院に連絡。前回の診療の時の追加請求だと言われる。以前は電話をしてきたのに、今回は連絡なく勝手に請求されていた。追加請求があった時の連絡の仕方がバラバラ。</p> <p>6/1 化学療法をすることになったのでオリエンテーションを受けた時に金額を伺うと①②の相談窓口に聞いてくださいと言われた。診察カードを提示しデーターをみてもらいました。「だいたいどれだけの金額になるのかが知りたい」と伝える。「薬の量にもよるのでわからない」と言われる。それだといくら持ってきたらいいのかわからんと伝えると、確認すると席を離れ戻ってきてまた先ほどと同じ事を言われた。「参考価格でも言えないのか」と言っても同じ繰り返し。ここ何の相談窓口なのでしょう???</p> <p>入院の明細書について:食事費用360円の回数と合計金額の記載がない。</p>	<p>患者さまには不愉快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。1月2月とも職員間において情報伝達不足により誠に申し訳ございません。5月の追加請求に関しては連絡が一貫した対応になっておらず申し訳ありません。</p>
10	H29.6.19	<p>① マイク放送について</p> <p>1) 音量が大きすぎる!! 健常者でない者が待っているのに優しさ、親切さ、気配りが全くない!</p> <p>② 対策</p> <p>2) 音量及びスピーカーの向きを検討して適切な配慮を期待する。</p> <p>* マイク放送をしている担当が一度、入院待合席に座り自分の耳で聞き、適正な患者サービスを図るべきと。</p>	<p>このたびは患者さまには不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。適切な呼び出し音量を標準化し、常に一定にすべく事前に随時チェックしつつ患者さまに不快な思いをしていただかないよう対応いたします。貴重なご意見を頂戴いたしまして誠にありがとうございます。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成29年6月)

No	年月日	内 容	対 応
11	H29.6.20	3ヶ所のお手洗いで、1つは音姫が可動しているのですが、あと2ヶ所は可動していないのでは！と申しますのは、用をする際、近くで用の音が気になったりします。出来ますれば、音姫の可動がすべて活動させていただければと思います。現在のトイレのように幅があればいいのでは…。外国の方や現代人にあつた現代様式トイレを希望します。	音姫について、電池の交換を行い、稼働することを確認いたしました。トイレの幅について、建物の構造上、ご不便をおかけしております。スペース的に余裕のある多目的トイレもご用意しておりますので、こちらのトイレを使用していただきますよう、お願いします。貴重なご意見ありがとうございました。
12	H29.6.23	先日、TELでいろいろ質問したら看護師さんが、とてもキツイ発言でびっくりしました。もっと優し言葉使いで接してほしいです。	このたびは、看護師の配慮のない電話対応により不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。今後は、看護師、受付スタッフ一同、言葉遣いに留意し対応してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
13	H29.6.23	看護師さんの行きとどいたお世話、仕事ぶりに感心しました。いつも笑顔で親切にしていっていて、かんしゃしています。先生がたの説明も良くわかり、麻酔科の先生方も明るく接してくれて、手術も安心して受けられました。本当に皆様ありがとうございます。病院食の朝のパンは毎日、変わり、温かいので本当においしかったです。	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。
14	H29.6.23	1週間がきます。初めての大学病院なんて生まれて82才、二人の子供(を)産みその時の入院だけ。大病一つなく風邪ひきで終わり元気(に)過ごして、去年交通事故に会い5カ月その時病院生活。なんとか足も歩けるように又元気(に)がんばっています。看護師さん、親切で、てきぱきと。耳鳴りして聞こえにくいのに教えてくれて有難くうれしいです。部屋もきれいに気持ち良く過ごしてます。部屋の人も仲よくおしゃべりはしますが、今までの過ごして来た事、子供育てたことなど話したり聞いて笑ったり楽しい。先生達(も)いい方ばかり。ほんとうにここへ入院出来、目の方もよくなり、もう何日で退院。家に戻ったら足はしっかりしてますのでがんばり生活します。食事の方もおいしくいただいていますし、きれいに全部いただいています。量の方も丁度いいです。これからも皆さんのために、がんばって下さいね。とても感謝しています。ありがとうございました。読みにくいでしょうけど、ほんとうにありがとう。	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6月)

No	年月日	内 容	対 応
15	H29.6.26	<p>本日、精神科と別の科のCT検査があり、CT検査まで時間があつたため、先に薬をもらいにいきました。受付で赤いファイルを渡され、並ばずに直接受付に出すように言われました。私は言われた通り、並ばずに受付に持って行きましたが、案のじょうというか「横入りするなや！おばはん」と、どなられました。(患者さんに)しかも、どなった患者さんが受け付けした人は、直接並べと言った受付と同じ人でした。少しかばってくれてもいいかなと思いましたが、一応、理由を言って、ことなきをえました。その患者さんは、正義感で言うてはと思います。赤ファイルには、理由が書かれています。並んでる患者さんには横入りしているとか取られないと思います。直接と言わず普通に並んだ方がトラブルはさけられると思います。とても不愉快でした！</p>	<p>このたびは患者さまには不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。患者さまには職員案内に従ってお並びいただいているにもかかわらず、窓口にて怒鳴った患者さまへの説明もできず失礼いたしました。病院内での掲示スペース等へ周知を徹底するなど改めてまいります。</p>
16	H29.6.28	<p>11時53分に会計受付終了し、17番窓口にて20分して聞いても、もうしばらくお待ち下さいのみ。約50分後にやっと診断書を頂きました。もう少し多い場合、会計窓口の人を臨時で増やすなど対応してほしい。</p> <p>総合受付で意見を書く紙がありますかとお聞きして内容を少し話すと、めんどくさそうに、ご意見は紙に記入して入れて下さいとご意見箱を指さされた。こんな対応は初めてでびっくりしました。</p>	<p><患者支援課からの回答> このたびはご意見箱へのご案内に対し不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。院内のご意見箱の設置場所は、1階保険確認カウンター横の再診機の横とエスカレータで、2階、3階に上がっていただいた前にございます。再度総合案内全員で丁寧な対応を心がけてまいります。</p> <p><医事運営課からの回答> このたびは患者さまには不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今後とも日々努力し、管理票受け渡しにおいての「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、いたします。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成29年6月)

No	年月日	内 容	対 応
17	H29.6.27	入院中はお世話になりました。ありがとうございました。	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。
18	H29.6.28	月に3回、婦人科を受信しておりますが、毎回、60分遅れやドクターの緊急対応で主治医がちがいます。どうして、こんなに遅いのか？そんなに患者さんもないのに。対応悪すぎです。	このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。長い待ち時間に加え、担当医の急な変更になったことにつきましては、大変申し訳ありませんでした。今後は各担当医の連絡を密にして、待ち時間の短縮、および担当医変更につきましてもできる限り事前にお知らせできるように善処いたします。
19	H29.6.29	本日、退院します。ありがとうございました。難聴だった耳も回復しダメ元で～の治療という事でしたが回復し、心から喜んでいきます。ストレスという原因は目に見えないだけに最初なとまどっていましたが、はじめて入院して自分の身体、心のストレスが沢山たまっていたとよく実感できました。まず肉体的にずっと腰や足やヒザが模型のようにガクガク音をたてていたのが無くなりました。ストレスと関係ないと思っていました。入院中、大変、清潔に、又、静かに過ごせました。スタッフの皆様ありがとうございました。	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。