

## 患者さんからのご意見と対応(平成31年2月)

No	年月日	内 容	部署名	
1	H31.2.1	1. リフレッシュコーナーが狭すぎる。人と人とぶつかりあぶない。コーヒーがこぼれる。そのうちに事故につながる。早く広くして下さい。 2. アイスクリームの販売機を置いて下さい。ぜひ！	施設課 患者支援課	1. 休憩室が狭く、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。休憩室は1階東側休憩室以外に西側にも設置しております。そちらに机、椅子を新たに増設いたしましたので、併せてご利用下さい。貴重なご意見をありがとうございます。 2. 当病院の地下1階にコンビニエンスストアがございます。そちらでアイスクリーム等を取り扱っておりますので、どうぞご利用下さい。ご意見ありがとうございました。
2	H31.2.5	H31.1 入院の時に、手続きの窓口の方で「〇？」さんが担当でした。その時に横に立っている事務の方と世間話をしながらの対応でした。「いや～がんばっているよね～」とか、作業の手は止まっています。受付はかなり混雑しているのに、びっくりでした。との時、直接言おうかと思いましたが、個人情報を預けているので、今の時代、なにかあるとこわく言えませんでした。休憩時間でもなく手続きの患者の前で、その対応はいかがかと。忙しく大変かと思いますが、作業中はきちんとしてまいります。	医事運営課	このたびは患者さんには不愉快な対応をしてしまいまして、申し訳ありませんでした。 まず、窓口の担当者には厳しく注意をいたしました。 また、患者さんに対しては余計なご心配までかけてしまいまして誠に申し訳ありませんでした。 二度とこのような事の無いように、徹底いたします
3	H31.2.1	12Fのテレビの位置を変えてほしい。いつもTVの前に2人のおばさんが陣どって結局テレビをみてないでしゃべってる。	12階東病棟	病棟の談話室、共用のテレビの置き場所についてのご提案ありがとうございました。ご意見をいただいた後、直接説明をさせていただきましたが、談話室にはテレビの他に体重計や身長計があり置き場所に苦慮しております。皆さんに気持ち良く使っていただくよう配慮していきますので、お気づきの際は近くの医療者に声をかけてください。貴重なご意見ありがとうございました。
4	H31.2.11	医師、各スタッフ様方、非常に心のもった対応で気持ち良さ入院生活を送る事が出来ました。各位様に対し感謝申し上げます。	11階東病棟	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、取り組んでまいります。
5	H31.2.7	計算から支払まで16分23秒(平均値)かかります。改善求める。	医事運営課	このたびはご意見ありがとうございました。 1分、1秒でもより改善できるよう努力いたします。

\* 患者さんのご意見は、原文通りです。

## 患者さんからのご意見と対応(平成31年2月)

No	年月日	内 容	部署名	
6	H31.2.7	こちらの病院に4度入院しています。4度とも違う病棟ですが、どこでも必ず、病室内で電話をする人がいます。入院時に説明を受けているはずなのに、平気でしています。動けない人なら、こちら目をつぶろうと思いますが、全く問題なく動いている人です。看護師は気付いていない(何もしていない時にかけているから)し、注意してもらって同室で気まずくなるのも嫌です。入院時の説明が不十分だと思います。厳禁であることをもっと強調してほしいです。そして、今、すごくストレスです。一日中電話しています。時に怒ったりする声を聞くだけで不快です。全病棟を対象に文書などで、厳重に注意を促してほしいです。早急な対応を願います。	看護部	このたびはう不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。 携帯電話の使用に関しては、「通話許可地域(緑色)」、「メール許可地域(黄色)」、「電源オフ地域(赤色)」をそれぞれ設定し、「入院のご案内」のパンフレットに明記したり、デイルームにステッカーで表示したりするなど以前より周知をしております。また、入院時には看護師やクラークからもその使用にかんしては説明をしております。しかし、本来病室内は通話許可区域外であったことから、院内で決められた携帯電話に関するルールに関し、再度周知徹底に努めて参ります。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。
7	H31.2.19	Drや病院関係者の方がエレベーターを利用される際箱の中の「いす」をふさがない様に立たれるべきかと。後から患者が入って来た時に譲るのではなく予め場所を空けておくという配慮が必要かと思われます。	庶務課	この度は、職員の配慮が足りず不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。頂いたご意見を深く受け止め、職員には細かな配慮ができるよう指導し、接遇マナーの強化を図り、気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。貴重なご意見を頂き誠にありがとうございました。
8	H31.2.18	13:30ごろ会計窓口16番あたりで1000円拾い16番窓口へ預けました。 持ち主は現れましたか？ ネコババしないように。	医事運営課	このたびはお金を届けて頂きましてありがとうございました。受け取り後、紛失物を預かる部署に連絡済です。正しい処理を行っております。ご安心くださいませ。

\* 患者さんのご意見は、原文通りです。

## 患者さんからのご意見と対応(平成31年2月)

No	年月日	内 容	部署名	
9	H31.2.18	Gaシンチ52番で検査致しました。部屋の中はとても不潔(物、タオルなど整理されていなく)診台の上のタオルも不潔に感じました。その上検査の男性(技師)小さな若い男性ですが、口では丁寧ですが、操作が乱暴で高い台より降ろされ足をくじきました(台は低くなったのにもかかわらず高いところより飛びおろされました)ひどく体が痛みます。(足が特に・・・)なんとかして下さい。	中央臨床検査部	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>まずご指摘の検査室内がとても不潔(物、タオルなど整理されていなく)のご指摘ですが、核医学検査部門では、すべての検査室でタオル類は毎日、新しいものと交換しております。また複数枚用意していますので、汚れたりするとすぐに交換もしております。ご指摘の患者さんは当日、52検査室の最初の患者さんすべてのタオル類は洗濯され清潔に保たれたものを使用しておりましたので、ご安心ください。また、不潔とお感じられるようでしたら、検査担当者にお申し出頂ければ、新しいタオルをご用意いたしますので、今後はそのようにお願い致します。また、検査室の整理整頓についても注意して参ります。</p> <p>検査終了時に高い検査台より降ろされたとのことご指摘に関して、当日の担当者に聞きましたところ、検査終了後、患者さんのすぐそばで体を起こすのを介助し、検査台を降ろしていたところ、患者さんが踏み台に足が着く前に降りられたとのことでした。しかし、高い台より降りられることを想定しての注意喚起が足りなかったことは、申し訳ありませんでした。本件について、核医学検査室内で共有し、今後も安全で患者さんに満足いただく検査を行っていきたいと考えております。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10		毎回すぐく待たされます。「いつまで待たすんや」と怒っている人もいます。気持ちすぐわかります。終わると受付の人たちは帰っていて待合室は半分電気が消えています。いつもタクシーで帰るのですが、その時間、タクシーはいません。段取りが悪いのか、人手不足なのか…… どうにかしてほしいです。	医事運営課	<p>貴重なご意見誠にありがとうございます。</p> <p>化学療法センターに関しては、患者さんへの診療が長くなるため、本来の診療時間枠を超えて外来診療などを行っていることもございます。</p> <p>夕方になると、地下1階のみの会計になる為、患者さんがおっしゃるように患者さんを会計にて、お待たせしているのが現状です。誠に申し訳ありません。新サービスの検討を行っておりますのでもう少しお待ちください。</p>

\* 患者さんのご意見は、原文通りです。

## 患者さんからのご意見と対応(平成31年2月)

No	年月日	内 容	部署名	
11	H31.2.17	お見舞い家族の人がマスクをずらして咳をかなりしていました。(面会時間も長いです。)咳をしている(風邪)の人は、来るべきではないです。スタッフがもっと注意いただきたいです。風邪をひいていないかの確認をしてほしい。	15階西病棟	この度は不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。インフルエンザが流行していた時期でもあり、当病棟も病棟や病室入り口に注意喚起分の掲示、各病室入り口にマスクを設置、入院、面会で来院された際にマスク着用と体調の悪い場合の面会のご遠慮を依頼するなど対応をとっておりました。しかしながら面会の方々にご理解いただけない状態が発生いたしましたことはスタッフの対応が不足していたと反省しております。今後も患者さん、面会者の方々にご協力頂きながら、医療環境を整えて参ります。

\* 患者さんのご意見は、原文通りです。

## 患者さんからのご意見と対応(平成31年2月)

No	年月日	内 容	部署名	
12	H31.2.21	<p>私は腎臓の病気で第2内科と難聴で耳鼻科に通院している65才男性です。去年12月に十二指腸線種が見つかり、当院の消化器内科に入院手術をしました。今回、手術の後の胃カメラ検査を2月にした時の出来事です。</p> <p>廊下には、たくさん患者でいっぱいでした。順番を知らせる看護師の声は、みな小さく難聴という障害をもった私には聞き取ることができません。自分の名前を聞き取るために集中していました。次から次へとくる看護師の声は、私にはとても聞き取りにくいです。そんな嫌な気分の中、突然「〇〇さん」と難聴の私にもはっきり聞こえる大ききはっきりした声がありました。私の名前ではなかったのですが、それは鮮明な声でした。それまで嫌な気分が、吹っ飛びました。私はその看護師さんの近くに行き、名札をすぐに確認しました。「A」さんです。本当に素晴らしい。他の看護師たちも見習うべきです。Aさんの後は、また小さな声の看護師が続きました。そして、私の名前が呼ばれました。予定より約40分ほど遅れて。ここからが、最悪の出来事です。コップの薬を飲み、うがいをし、中待合で待たされました。そして、検査室で準備しました。胃カメラは、今回で3回目です。前と同様で眠っている間に検査が終わると思っていました。医師や看護師から何の説明もなく、いきなり口からチューブを挿入されました。同時に強烈な痛みがきました。前回のように眠らせる薬を使ってくれないのです。意識が100%あり苦しさと闘いで、聞こえるのは、「動かないで、辛抱して、声を出さないで」だけです。いままでに体験していない痛さと苦しみが続きました。血圧が急上昇したはずですが、私は、4年前に急性動脈乖離になり、緊急手術をしました。そして、奇跡の復活をしました。しかし、背中に動脈瘤があり、破裂したら終わりの状態なのにこの検査方法は問題です。医療者達は、カルテをみているのかと、疑問です。そして、手術の後遺症で喉の奥が狭くなっているのを理解しているのか。何回も無理に管をいれるたびに激痛です。尋常でないことは、わかっているはずですが。コードブルーになりかねんと思います。</p>	内視鏡検査部	<p>このたびは、内視鏡検査を受ける際に看護師の対応について、不快な思いを抱かれた点について大変申し訳ございませんでした。</p> <p>検査対応中の電話対応については、当然のことながら配慮を行う必要があります。全職員に、注意をするように指導をいたしました。</p> <p>内視鏡センターでは、方法や鎮静薬を使用して実施するかについては、入院、外来医師よりのオーダーに基づいて実施させていただいております。患者さんの状態や、個別性に応じた検査時の対応ができるように配慮を行い、外来部門とも連携を図っていけるように努めます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

\* 患者さんのご意見は、原文通りです。

## 患者さんからのご意見と対応(平成31年2月)

No	年月日	内 容	部署名	
12	H31.2.21	<p>検査の最初から最後まで、このような状態で検査を続けてよいものでしょうか。そして、突然看護師の電話がなり、検査中にもかかわらず応答しているのです。片手で私の身体を押さえながら。処置の最中に電話の応答は、いかがなものか。緊急であったとしても。意識がある患者の横ですよ。</p> <p>長い地獄の時間の終わりがきて、衰弱し憔悴した私に、看護師は、ティッシュの箱を差し出し、「終わりです。お疲れ様」と一言だけで、立ち去りました。気遣いの一言は、ありませんでした。あの看護師は、中間管理職か。医療人たちは、私に対してになにか、厄介者扱いという空気を感じました。</p> <p>なぜ、検査方法を変えたのか。その理由説明をしないのか。前は、何事もなく100%信頼し今回の検査に身をまかせたのに、へたすれば、最悪の状態になっていたのかもしれない。強行したのはなぜか。検査の後に説明すべきである。前は、女医さんで、終わったあともいろいろと説明してくれました。看護師さんは、検査室から外の廊下までずっと付き添ってくださいました。そして、何度も声かけしてくれました。同じ大学病院、同じ科、同じ部署なのに。患者として、大きな疑念が生じました。忙しいとか、疲れとかあると思いますが、人の命を預かる職であることを今一度考えて欲しい。猛省してほしい。医療人を拝命したからには、業務を正しく遂行していただきたい。愛をもって。</p>	内視鏡検査部	
13	H31.2.26	<p>計算受付時間、8:30分からお願いたします。</p>	医事運営課	<p>病院の営業時間としては、計算に関しては9時を変更する予定はございません。</p> <p>ただし、計算受付の方法・支払い方法に関しては病院課題としてとらえているため、改善課題として取り組んでまいります。</p>
14	H31.2.27	<p>談話室の体重計にくつのままのって、計測している患者さんを見ました。私以外の他の患者さんも、その様子を見て「トイレに行ったくつで乗るなんて！」と、そのあと体重計に乗るのイヤやね。と話していました。たまにお見舞に来られている方も乗っているのをみかけるそうですが、やはり、わからず、くつのまま乗っているのを見たこともあるとも聞きました。体重計とか前の壁に「土足厳禁」とか「くつをぬいでから～」みたいにわかるように貼ってあると良いのでは？と思いました。</p>	14階東病棟	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。さっそく検討し、履物を脱いで測定していただくよう、注意喚起のポスターを掲示しました。ありがとうございました。</p>

\* 患者さんのご意見は、原文通りです。