

患者さんからのご意見と対応（令和2年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R2.5.9	毎日同じ様な物ばかり、変化がないのか。 サワラ高級魚であるが蒸してあるだけ、臭味がある、焼くなり煮付けるなりできない？	栄養部	貴重なご意見ありがとうございます。食事の種類によっては、形態及び刺激が少なく消化の良いものに重点を置いた食事があります。この条件に沿った食事になりますと食材、調理方法が限定されやすく献立に変化が出にくい場合がありますが、献立に変化が出るよう努力していきたいと考えます。また、魚を蒸してあるだけの料理として酒蒸しが挙げられますが、臭味があり食べづらさがあったことは申し訳ございませんでした。臭味を抑えられるよう改善していきたいと思えます。
2	R2.5.11	主人が古い病院の時からお世話になって心臓の手術も2回胸を切ってもらっていますが、心臓の先生、糖尿の先生とお世話に今迄なって来ました。突然熱が出て糖尿の先生に呼吸器科肺炎でしたので紹介してもらって、2回入院させて頂きましたが、3回目の時近所の先生の紹介で入院させてほしいとTELしてもらったのですが断られました。何故ですか？その後、他の病院へ入院しましたが令和2年1月に亡くなりました。前の先生が退職されて(2人の教授)紹介してもらえないからですか。今でも診てもらえなかったのが悔やまれます。私が病院へ来るたびに思い出します。何故か教えてほしいです。 近所の人是一緒の町医者からの紹介で診てもらっています。 (呼吸器科)	呼吸器内科外来	このたびは、ご意見をいただきありがとうございます。まずは患者様のご冥福をお祈り申し上げます。 近所の先生よりお電話で入院依頼をいただいた旨ですが、当科では対応可能な限り受け入れを行っていますが、満床等で全例に対応できない場合がございます。「前の先生が退職されて紹介してもらえない」等の理由ではございません。このたびは、ご期待に沿えず誠に申し訳ありませんでした。

患者さんからのご意見と対応（令和2年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R2.5.12	<p>5/12 X-P撮影と整形受診でした。朝8：30X-Pの受付をして地下のX-Pの部屋でのことです。両肩・腰を撮影するので金属のついたものをはずしてくれとの指示があり、ジーパンを履いていたので、聞くと腰下までずらせばいいと言い出し、立位のためずれて下着が見えると思いました。技師からの答えは、上の服で見えないと思うとか言われ、薄手のチェニックでしたので見えると言ってもわかってもらえず下のみ検査着をかりました。いざ撮影前になっても“先ほどはすいません”とか“気が付かなく申し訳ない”とかもなく、えらそうに「そちらに立って」と言い出したので、私から申し上げました。40歳過ぎたら女性ではなく、下着が見えてもいいと言うのかと医事課等に相談しますとも言いました。それでも反省もなく謝罪もなく、ふてぶてしい態度でしたので、他の技師さんにしてくれとお願いしました。他の技師さんに事の内容を話しましたが、本人は自分が悪いと言わず、その技師さんへいきなり言ったようです。最後には代わられた技師さんが注意されるとありましたが、このような態度の悪い医療従事者がいるのですか。コロナの状況下で医療従事者の方に感謝している中で本当に残念です。</p>	放射線科外来	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>中央放射線部 単純撮影室では撮影時の患者さんへの脱衣に関しては、専用の検査着に着替えていただき撮影をしております。男女、年齢等を関係なく撮影時には下着等が見えない状態での撮影を心がけております。脱衣等が難しい患者さんに関しては、ご相談、ご説明をしながら撮影させていただく場合もあります。</p> <p>今回のように両肩・腰の撮影時には、上半身は金属やプラスチック等のついた下着等は脱衣いただき、検査着に着替えていただきます。また腰椎の撮影では金属のついたジーンズ等もダメですので、ズボン型の検査着に着替えていただき撮影することを基本としています。</p> <p>通常は撮影技師がそれをご説明し、上下検査着に着替えていただくの撮影となります。しかし、今回の撮影技師は検査着の説明もなく、またズボンの脱衣に関しても患者さんの気持ちに対して配慮のない提案をするなど、多くの説明不足の点がありました。撮影者本人にご意見内容を示し、今後このようなことが無いよう注意いたしました。また、ご指摘を単純撮影に勤務する技師全員に周知し、今後も患者さんに優しく、より良い検査を行うことを心がけてまいります。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和2年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R2.5.15	私はちがう病院にも通っている者ですが、そこの病院は、月はじめの時は保険証と診察券を渡すと自分のかかっている科と順番の書いたものが出て来ます。受付の人が順番の書いた用紙と保険証を返してくれます。まつ月のかかりには受付にもっていくといつもはいいです。市大病院では、保険証見て別にまた診察券を入れて番号が出てくる。こんな二度もするか、もっと1回ですむようにしてほしい。もっと考えてほしい。	医事運営課	再診受付と保険証確認を同時に行いたいとのご希望かと存じますが、ご希望に添った対応が出来ておらず申し訳ございません。現状の外来患者さんの人数と院内の仕組みでは早急な改善は難しい状況です。しかしながら、患者さんのご負担の軽減を目指し保険証確認をオンラインで出来る仕組みの導入を検討しております。実現すれば再診受付機のみでの対応で原則当日の保険確認が不要となります。導入に向けての課題を整理している段階ですので、明確なご回答は難しい状況ですが積極的に導入に向けた検討を今後も継続してまいります。 この度は、貴重なご意見ありがとうございました。
5	R2.5.24	自己免疫性肝炎の疑いで、こちらで治療をしていただき肝硬変・肝臓がんなどに進行しなくてすみ、よかったです。先生、看護師さん病院で働くみなさん、入院患者を本当に大切に、一生懸命お世話してくださる姿に感心させられました。働くみなさんの姿を幸福に生きるための手本として、見習いたいです。お世話になったことを大切な思い出にします。いただいた生命を大切に、病気で死ぬのではなくて寿命で死ぬように一生かけて努力したいです。 本当によくして下さいましてありがとうございました。	16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努力してまいります。