

患者様からのご意見と回答(令和6年6月)

No	ご意見	対応
1	<p>先日目の手術ありがとうございました。 朝、先生が回診に来てくれて、絆創膏を剥してくれて、少し腫れているなあ(程度は私ばかりません) 退院はと尋ねると今日との事で家に帰って冷やしますと言ったら、冷やすのは夜に冷やさないといけないとのこと 昨日手術室を出る時から冷やしながらか車いすで部屋に送って頂きました。 その後保冷剤がとけてきたが、次の分が無いとの事で詰所に断って売店(昼の看護師さん同行)で聞きに行ったが店員は置いていないとの事 昼の看護師さんが詰所で小さな氷を小袋に入れて空気を抜いてガーゼを巻いて渡してくれました、よく冷えていました、後にも再度よく冷えた物をもってきてくれました。 昼の看護師さん(エンジ食制服)に冷たい物お願いすると保冷剤を持って来てくれました、次に冷えた物と言うと無いとの事なので、小袋に氷を入れてくれと言ったらふわふわしたあまり冷えていない氷袋を持って来てくれたが呼びブザー？押してからずいぶん時間がかかり、すぐ、ぬるくなり 又、ブザー？押しても冷たい物が手に入るまで時間がかかり持ってきた物は又、ふわふわなので見たら袋の中に空気が入っているので、空気を抜いてくれるように渡したらテーブルの上で押さえてどうにか空気を抜いてくれました、ところがとけてくると水がこぼれてまくらがびっしょり濡れてしまいました、のちには保冷剤のぶよぶよを持ってくれたり対応が悪い、ピンク色制服の看護師さんをお願いしてからなかなか来てくれないし、やはり対応が悪い、又、(エンジ色の看護師さんはカーテンの隙間から無言で氷を置いてくれた時もありました(起きていたのに)朝方黒い制服の看護師さんは用件を聞きに来てくれた時も氷も早く対応してくれました、夜は人数が少なく忙しいのはよくわかるのだが、こうも毎回毎回遅いのは申し送りが出来ていないか、勉強不足か二人の対応は良くなかった。 この病院には今までも何度もお世話になってるし、これからも又お世話になることがあると思いますが、エンジ色の看護師さんは要らない。氷があれば部屋の冷蔵庫を借りて自分で管理するのにと何度も思いました。朝になってからエンジ色の看護師さんが来て、タベ氷ことですいませんとこれだけ言いに来てくれましたがもう遅いわ。</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。 患者様が安心して満足のいく医療・患者サービスの提供を目指し、改善に努めてまいります。</p>
2	<p>子供(3才)と一緒に、2人部屋に入院しました。 お部屋に手洗い場がなく大変でした。 トイレの中にはありましたが、出来ればお外にも手洗い場がほしいなと思いました。 離れると大泣き。ハブラシをぬらしに行くのも大泣き。 大変でした。よろしくをお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めて参ります。</p>
3	<p>いつも診察で来院していますが、エスカレーター少し早すぎませんか。 身体の不自由な方もいます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 設計条件として、一般病院が多く採用されている速度に設計されています。 手すりを利用して安全な乗り降りをお願いいたします。</p>
4	<p>MRIの更衣室 狭いので手すりがあれば助かります</p>	<p>この度は、患者様にご不便をおかけして申し訳ありません。 ご意見を頂戴し、現場を確認するとともに、使用される患者様が快適で安全に使用してもらうためには、手すり以外にも改善すべきことがあることを確認しました。 今後、改修においては、施設担当者と相談しながら、実現可能な部分から計画的に改善してまいりたいと思います。貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。</p>

No	ご意見	対応
5	救急 事故 親切に対応してくれてありがとうございました。	この度は、突然の救急受診で大変なところ、お気持ちをお伝えいただき有難うございました。同日、救急外来は混雑していたこともあり、辛い状況の中であったとお察し申し上げます。部署では、職員一同、丁寧な対応を心がけ、患者様のお気持ちに寄り添うことを考えて行動しており、このように、お伝えいただくことで励みとなります。部署で共有させて頂きました。お体に気を付けてお過ごしください。
6	救急 胸のいたみではこばれた。 親切的な対応ありがとうございました。	
7	3ヵ月ぶりに定期検査にきましたが、精算システムが変わっていて聴覚障がいのある私には名前を呼んでもらうより、この方が良い。このシステム変更には大賛成。	ご意見ありがとうございます。 今年の3月18日から会計呼出表示板を設置し、会計のご案内を番号表示で行っております。今後もシステムにより解消される問題に関しては、順次導入を検討し、より良い患者サービスの提供が出来るよう改善に努めて参ります。
8	大手病院で人間ドッグ検査を受け、要精密検査項目が二点有った。この結果を持って、貴病院に受診しようとしたところ、近くの診療所に行き、紹介書をもって来てほしいとのこと。きちっとした病院でのドッグ結果が有るのに、何故近くの診療所に出向き、紹介状を手に入れる必要が有るのでしょうか。 〇〇病院では、ドッグの報告書でOKとのことですが。	ご意見ありがとうございます。 当院は地域医療支援病院かつ紹介受診重点医療機関であり、地域の中で開業医や連携病院からの紹介を受け専門治療や高度治療を行う役割を担っております。 つきまして当院の受診を希望される場合は、紹介状をご用意いただき、紹介元から予約をお取りくださいますようお願いしております。
9	外来受診前に採血してもらいますが、時々採血跡とは別に線のような傷ができます。特定の人1人ではなく、何人か採血してもらいましたが、同様に傷ができることがあります。針を抜くときに上からおさえるから、針で皮膚に傷ができるので、余計な傷をふやさないでほしいです。いつも何人も採血されているので、全員というわけではないと思いますが、改善をお願いします。	採血室看護師全員で、今回のご意見に対して振り返りを行い、そして原因と今後の対応策について話し合いました。 記載されている通り、針を抜く際に乾綿を置いて少し押さえ気味にして針を抜いている現状がありました。針を抜いた際の出血に対する策でのことですが、今後、その押さえ気味の力と針を抜くタイミングで上手く圧迫ができるように意識して実施していきたいと考えます。 貴重なご意見ありがとうございました。
10	〇/19 PMO:〇 入院病室が決定し帰りにナースCで入院手続きは、保証金は、必要なし 退院時精算 〇/20 自宅にTEL。入院手続に来院のよう請。持参準備品の問合せするも、記入の身で何も必要なし 〇/21 〇:〇 患者本人から印鑑、保証人、保証金必要とTEL。再度ナースCに問合せ 保証人、本人の印鑑必要	ご意見ありがとうございます。今回、休日の緊急入院であったため病棟事務担当が不在で、ご案内が不十分となり、ご迷惑をおかけしました。該当の看護師ならびに病棟クランクにも状況確認を行いました。休日は看護師が保証金を預かることはなく、その点が誤った情報として伝わってしまった可能性が考えられました。入院手続きに来ていただいたり、持参物品の準備を行うのも大変だったと思います。入院された皆様にご案内が出来るよう今後も精進してまいります。
11	うわさには聞いてたが ここの病院のリハビリはすごく短かった あれでお金とっていいのか	貴重なご意見有難うございます。 リハビリの実施時間に関してはカルテ記載の通りとなっております。 この件に関しましては、患者様と担当セラピストとの間にリハビリ実施時間の相違があったと考えられます。今後、リハビリの開始、終了の時間を患者様と共有していきたいと考えています。
12	外気を吸う工夫を是非お願いします。 窓の開くなど	ご意見ありがとうございます。 当件につきましては今後の検討課題とさせて頂き、より良い患者サービスの提供が出来るよう努めて参ります。

No	ご意見	対応
13	<p>対応悪！ 鼻で返事？ 口はないのでしょうか しゃべれない方なのでしょうか？ たいまん</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。 スタッフへの接遇教育を徹底し、接遇マナーの向上に努めて参ります。 大変、申し訳ございませんでした。</p>
14	<p>年に1回骨密度検査をしているが毎回検査後、固定された状態で待たされる。 奥でおしゃべり声が聞こえるが、○/○は“忘れてました”と言われた。 自分で起き上がれない状態で(地震など)何か有ったらどうするのか不安。 (必ず返事を掲示して下さい)</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。 検査後にデータの解析に時間を要する場合がありますが、安静にいただき待ち時間の説明をするように指導していますが、職員教育が行き届いておらず、大変申し訳ありませんでした。 頂いたお声を真摯に受け止め、部署内で共有し、今一度、患者様に寄り添った安全安心な検査が遂行できるように努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
15	<p>以前ご意見箱に書いた者です。 ○○部長より、直々に呼んで頂いて詳しく説明を頂き、納得しました。頭を下げて謝って頂き感激いたしました。 診察が忙しいとは言え、○○Drにはみてもらいたくなく、主治医の変更迄して頂き感謝しています。 今度の主治医はテキパキとして話しやすいです、本当に有難うございました。</p>	<p>当科の診療方針をご理解いただきありがとうございます。今後も患者様の病状を勘案しつつ最適な診療体制を構築していきたいと考えております。ご協力よろしくお願いたします。</p>
16	<p>自動精算機 精算時 今後は電子決済の導入を強く要望する、 例えば○○等 クレジットだけでは不十分</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 お支払いの方法について、利便性の向上を目指してご指摘いただきました方法を含めて検討いたします。今後ともより良い患者サービスの提供が出来るよう努めて参ります。</p>
17	<p>家族の面会に来院した時にろうかで待っていたら、とてつもないにおいでしてきました。 おむつの交換されているのかと思い、その場で待っていたら○○の部屋から看護師さんが片手に(おそらく交換した)おむつをそのまま持って出てきました。 ろう下中に便のにおいが充満して申し訳ないですが、吐きそうになりました。 患者の下の世話をしてもらって感謝の気持ちはありますが、せめてビニール袋に入れてに おいの対策をとってもらいたいです。</p>	<p>この度はご不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 当院のルールとしましても、汚染した寝衣や廃棄物はビニール袋に入れ、処理するというルールとなっており、この度のご指摘の部分については、明らかにルールが遵守できていない行動です。 頂戴したご意見を部署内で共有させて頂きました。今後は、倫理観・接遇に関する意識を高め、各々節度ある対応ができるように教育と指導に努めていきたいと思います。 患者様・ご家族様が不快なく、安心して療養できる環境を提供できるよう努めて参ります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
18	<p>面会に来た際、前のベッドの下に開いたオムツ(便がついている)がおいていて、不快でした。 他人のオムツ、しかも中は便！！ もう少し、やり方考えてほしいです。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。 スタッフへの接遇教育を徹底し、接遇マナーの向上に努めて参ります。 大変、申し訳ございませんでした。</p>