

## 患者さまからのご意見(平成27年1月分)

| No | 年月日        | 内 容  | 対 応   |
|----|------------|--|---|
| 1  | 平成27年1月7日  | 治療がいったん終了したあと、症状再発した場合の受診のし方についてきちんと説明しておいてほしい。<br>問い合わせの電話をしても不親切で大変無駄な時間とお金を支払った。<br>この間に症状は悪くなっているように思う。<br>大病院こそ(担当事務、担当看護師が代わるので)説明をきちんとお願いしたい。<br>(耳鼻いんこう科外来)  | 治療がいったん終了した場合の受診方法については、医師と看護師および受付職員ともに説明させていただいておりますが、うまく伝わらずにご迷惑をおかけいたしました。<br>治療終了後に当科の受診をご希望の場合は、1年以内でしたらお電話で予約していただけます。1年以上経過していれば初診扱いとなり、紹介状を持参していただいております。しかし終診になっている方は、近医の耳鼻科を受診していただくように説明させていただいております。<br>紹介状を持参していただいても、学会や研修等で休診のこともあり、一度お電話でご確認をお願いします。<br>今回のご意見を医療スタッフ一同は、真摯に受けとめ、円滑に外来受診していただけるように、スタッフ共々研鑽してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。 |
| 2  | 平成27年1月8日  | CTの予約で検査のみ来院(午後3時頃終了)<br>CT金額1,410円(1割負担)<br>計算窓口から支払まで30分以上待ちました。<br>午後は計算する人数を減なのでしょうか。<br>CT計算はすぐ入力簡単でしょうか?<br>(呼吸器外来)  | 患者さまにはお会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。<br>診療費等の計算につきましては、計算の受付をさせていただいた順番に実施しておりましたが、今後は計算にお時間のかかる患者さまとの入力の分担を行うなど、会計待ち時間の短縮に努めてまいります。<br>また、計算窓口の担当者数につきましては、患者さまの状況を勘案しながら配置しておりますが、今後とも柔軟に対応できるよう取り組んでまいりますので、何とぞご理解いただけますようよろしくお願い申し上げます。   |
| 3  | 平成27年1月9日  | 予約変更、CTと診察について<br>急な仕事が入り予約変更を行いたいと思いましたが、CTはTELでの変更不可と言われ来院。すると医師の診察順でないと変更不可と言われました。<br>予約外となるため診察まで2時間もまたされました。<br>なぜわざわざ来院せねばならぬのか?又、なぜ医師の診察順で長時間またなければ変更できないのか?<br>もう少しスムーズな変更手続き方法を考えて頂きたい。<br>(肝胆膵内科外来) | CT検査の予約変更につきましては、病状等も踏まえて主治医が検査予約時期の判断をする必要がありますので、診察対応とさせていただいております。<br>大変混み合い予約患者さまにも1時間以上の遅れが生じておりました。<br>予約変更だけとはいえ大変お待たせし、申し訳ありませんでした。今後は、ご意見を無駄にしないように、医師の予約診察での検査予約変更などスムーズに対応できるよう検討を図っていきたいと考えます。  |
| 4  | 平成27年1月11日 | トイレについて<br>いつもお世話下さり、皆さまありがとうございます。<br>トイレを使用するとき便座を消毒するのですが、そのトイレットペーパーがいつもとれにくくて、急を用いているときくるくる回して、やっと端をみつけ、いつも不便だなあと思います。<br>改善できるのであればして頂きたいと考えます。<br>(7F東病棟)   | ご意見ありがとうございます。<br>トイレットペーパーの品質改善につきまして、検討してまいります。   |

## 患者さまからのご意見(平成27年1月分)

| No | 年月日        | 内 容  | 対 応   |
|----|------------|--|---|
| 5  | 平成27年1月14日 | 精算が遅いし、対応が悪い。ミスも目立つ。<br>業者を見直しすべきだ。  | 患者さまにはお会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。<br>今回のご指摘を真摯に受け止め、患者さまにご満足いただける対応が行えるよう取り組んでまいりますので、何とぞご理解いただきますようお願いいたします。<br>また、「業者の見直し」につきましては、貴重なご意見として承らせていただきます。   |
| 6  | 平成27年1月16日 | A先生はいつも笑顔でしっかり話を聞いてもらえて、わかりやすく説明して頂けます。<br>本当に素晴らしい先生だと思ってます。<br>大病院には珍しい患者目線の先生です。術後も毎日様子を見にきてくださいます。<br>(整形外科外来) | ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。   |
| 7  | 平成27年1月16日 | 気付いた点<br>支払機と座っている方との間についたてがあればいいかなーいつも思ってます。<br>(整形外科外来)  | このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。<br>当院1階フロアのスペースや安全性、患者さまの流動等を勘案した場合、現在のところ対応は難しい部分があります。<br>しかし、患者さまのプライバシー等を考慮し、例えば自動支払機に正対しないような座席配置を行うなど、様々な対応方法による改善を今後の検討課題とさせていただきます。<br>今回いただいた貴重なご意見をもとに、より患者さまの立場に立った対応を心掛けてまいりますので、何とぞご理解いただきますようお願いいたします。   |
| 8  | 平成27年1月16日 | 清掃の人のお仕事ぶりには感服します。<br>ていねいでテキパキされて疲れた顔もせず、愛想よくあいさつしてくれます。<br>病人は癒されます。ありがとうございます。感謝<br>(13F西病棟)                    | ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。   |
| 9  | 平成27年1月19日 | 駐車場について<br>通院の場合は無料にしてほしい。   | 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。<br>また、駐車スペースに限りがあることから、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。<br>ただ、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(5時間以上は1,500円/日)、障がい者利用割引(料金免除)は実施しておりますので、何とぞ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(平成27年1月分)

| No | 年月日        | 内 容  | 対 応   |
|----|------------|--|---|
| 10 | 平成27年1月20日 | 病院には関係ない人が止めている様です。<br>一度調べて下さい。   | このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。<br>駐輪場の警備につきましては1日5回の巡回を行っております。また外部の方の使用については、午前中を重点的に警戒を実施し、来院される方々ご使用されるスペースの妨げにならないよう、管理を行っております。<br>今回のご指摘を受け、さらに駐輪場の管理を徹底してまいります。また、今後も定期的な整理及び巡回を継続して行い、ご使用に際してご不便等のないように努めてまいりますので、よろしく願いいたします。   |
| 11 | 平成27年1月22日 | 1Fの自動支払機のところには、常に病院スタッフがいてほしい!!年配の人達は、支払い方法がわかりにくいようです。<br>患者同士で教えないといけないことがあるので困ります。<br>午後からも機械もせめて半分稼働させて下さい!!   | 患者さまにはお会計時に不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。<br>自動支払機の案内スタッフにつきましては、通常午前9時から午後4時まで配置し、患者さまのご案内を行っております。ただし、急遽の対応が発生した際には不在となる場合もございますので、その点につきましてはご了承ください。<br>また、係員が不在の際に自動支払機の操作方法にてご不明な点があれば、会計窓口の係員にお声かけください。<br>なお、自動支払機につきましては、当院では8台設置のうち、午後4時以降順次稼働を終了させながら、午後5時まで3台を稼働させる運用を行っております。<br>しかし、当日ごとにお会計がお済みでない患者さまの人数や混雑度合などを勘案し、状況に応じた運用を行っております。<br>今回いただいた貴重なご意見をもとに、より患者さまの立場に立った対応を心がけてまいりますので、何とぞご理解いただきますようお願いいたします。 |
| 12 | 平成27年1月26日 | 病院内がダンボウがききすぎて熱いので温度を下げて下さい。後、かしつきを置いてほしい。かんそうするので。<br>キンがはんしょくするので。   | 温度設定につきまして、快適にお過ごしいただけるように設定をしておりますが、不快に思われましたら、ナースステーションにお申し出ください。また、加湿器につきましては、感染管理上の問題があるため設置することはできませんが、温度の調整をこまめにする事で改善してまいります。<br>貴重なご意見ありがとうございました。  |
| 13 | 平成27年1月27日 | 病院前でお出迎えのあいさつは、とても気持ち良く通院させていただいております。しかし、泌尿器科では早くから待っておられる患者さんをよそめにAM9:00を過ぎて診察室に入られるドクターが多数おられます。<br>診察時間はAM9:00～という以上は、AM9:00には診察できる状態であるべきではないと感じます。<br>又ドクターには…他にもありますが…。<br>(泌尿器科外来) | このたびは貴重なご意見ありがとうございます。<br>医師によっては、病棟患者さんの急な処置などにより、9時からの診療に遅れることがございます。<br>患者さまには大変ご迷惑をおかけしておりますが、今後も9時から診療科開始ができるように努力いたします。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(平成27年1月分)

| No | 年月日        | 内 容   | 対 応  |
|----|------------|---|--|
| 14 | 平成27年1月27日 | 閉鎖中 節電のため、閉鎖とありますが、車イスの方が入ってこられ、出口入口がはっきりしていない為、ゴチャゴチャ(雨の日のことも考えて)出入りができない。足が悪い為、困る。これだけ大きな病院、節電ではなくケチッているとしか思えない。ドア2つあるのであればあけるべし。   | ご意見ありがとうございます。<br>当院では、院内に冬季期間中は冷たい風が入るのを防ぐため、夏季期間中は暑い空気が入るのを防ぐために、1階正面玄関入口の1箇所を閉鎖しております。これにより省エネルギーや節電をしています。ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。<br>入口が混みあっていて、お困りの際は、近くにおります職員にお声かけいただきますようお願いいたします。              |
| 15 | 平成27年1月27日 | 入口の初診の方、2人の女性ペラペラペラとず〜と話し中、お1人にすればいいと思いますが役に立っていない。何しにきているのかと思う。  | 当院では、院内での移動で介助や補助が必要な患者さまのお手伝いやご案内をさせていただく外来ヘルパーを配置しております。<br>ご指摘いただいた当日の時間帯が分かりかねますが、患者さまの対応が落ちているときは、対応した患者さまの引継ぎや業務連絡をしております。<br>誤解をお招きしたことをおわび申し上げます。  |
| 16 | 平成27年1月28日 | 看護師さん。大声で話さなくても声はきこえるので、状況によって判断して行動してほしい。もうすこしバタバタしないでほしい。<br>採血: 以前、青くなったこと(採血箇所)があるので報告したら、いろいろと必要でないことを言われ気分を害されたあげく、"テープかぶれがある、言っているのに採血後、テープをはられ、採血室に出たらすぐにテープをとりました。<br>患者の話は正しく理解してほしい。 | 採血時の対応について、不快な思いをおかけし、申し訳ありません。患者さまの申し出に対し、テープを貼ってしまったこと注意指導しました。重ねてお詫び申し上げます。また、スタッフには説明を簡潔に行うよう指導いたしました。<br>スタッフ一同、患者さまからのお話に対して性格に理解し、対応を行うよう徹底し、患者さまにやさしい採血室になるよう、改善に努めてまいります。<br>貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 17 | 平成27年1月28日 | 女子トイレに設置されているファイルをおく様な棚の位置が悪いため、頭をうった。他の人もぶつけたという事をきいた。<br>あの位置に設置しているのは危険ではないかのご意見がありました。  | 棚の設置場所につきまして、高い位置に設置すると届かず、低い位置に設置するとかがんだ時にぶつけるため、現在の位置に設置しております。設置場所についてはご理解いただきますようお願いいたします。棚がわかるように標示いたします。<br>貴重なご意見ありがとうございました。   |
| 18 | 平成27年1月29日 | 先々週、前立腺生検のための検査入院をいたしました。<br>その際、担当についていただいたAさん(だったと思います)の応接がとても良く、不安を軽減して下さいました。<br>主治医のB先生のご説明も大変丁寧ですばらしかったです。<br>本当にどうもありがたかったです。<br>息子も市大医学部目指すように伝えます。<br>(泌尿器科外来)                         | ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。  |

## 患者さまからのご意見(平成27年1月分)

| No | 年月日        | 内 容  | 対 応   |
|----|------------|--|---|
| 19 | 平成27年1月15日 | <p>入院当日から本日迄部屋に寝泊りし看病してきました。気付いた点を申し上げます。手術直後、前回平成22年10/20入院21日手術この時低体温症であわてました。その事をふまえ、今回は麻酔科、ESD Aドクター、耳鼻科、Bドクターに看護師もメモまでしていましたが用意されず、術後18:10よりふるえ出しあわてて走り回る始末、ベテランの方たちばかりだとは思いますが、一度基本に戻って引き継ぎ等再検討願いたい。患者に対し赤ちゃん言葉は失礼!!</p> <p>ネプライザーの吸い口にしても、外して持って帰る人あり、袋をして置いていく人あり、カバーなしでそのまま置いておき、薬液だけ持って来て注入しようとする人、不衛生です。慣れが医療事故を招き患者に不信感を与えます。</p> <p>又、お世話にならなければなりません。改善をお願い致します。</p> <p>(18F東病棟)</p> | <p>このたびは、手術時の低体温症についての引継ぎができておらず、申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、引継ぎを徹底いたします。</p> <p>ネプライザーの吸い口につきましては、使用ごとの流水洗浄と保護を統一するよう周知しました。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> |