

患者さまからのご意見(平成28年1月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成28年1月4日	わたしは⑭に受診でした。15時頃⑮の前に誰もいなかったせいか、⑮の受付スタッフ2人が大声でおしゃべり(年末年始の私事あれこれ)していて、うるさくて、体にさわりました。ほんとうにいいかげんにしてほしいです。席を移動しましたが、聞こえてきて…。スタッフが大声でギャーギャーしゃべってるなんて、ほんとやめてほしいです。	このたびは体調が悪い中、お待ちいただいている患者さまがいらっしゃるにもかかわらず、周囲の状況への配慮が足りず私的な会話により、不快な思いをおかけし、深く反省しております。本院職員には本院理念に基づき、高い意識を持って患者さまへ対応するよう常に指導しておりますが、患者さまが気分を害されることの無いよう、ご意見を真摯に受けとめ、再度接遇の指導に努めてまいります。この度は誠に申し訳ございませんでした。
2	平成28年1月4日	看護師のユニフォームの色が暗く顔色が悪く見えます。白ORピンクなど清潔感があり顔色の良く見える物にしてはどうでしょうか。	本院は職種でユニフォームの色分けをしている関係上、看護師はブルーと決められています。今年度はユニフォームの更新を計画しております。いただいたご意見を参考に同じブルーであっても顔の印象等考慮した色合いを検討したいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
3	平成28年1月5日	昨夏、入院し、その時の支払いを退院時に済ませましたが、4ヶ月以上経ってから、更に追加で請求されました。退院時の精算で、計算のし忘れがあったようで、その分を報らせてこられたようですが、もっと早くに出来なかったのか？と思います。というのも、高額な医療費は共済より還付金として返金されるのですが、4ヶ月も経って小分けにされると、その分を含めて申請できないため還付の対象外になってしまいます。数千円程度ならともかく、数万円の請求となると安い額ではないため、家計にも響きます。長年お世話になっている中で、初めてのことで、大騒ぎするつもりもないのですが、こういったことは、気をつけて頂きたいと思います。	このたびは、患者さまにご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今回は当院の不手際で計算に誤りが発生したことにより、患者さまには大変ご迷惑をお掛けいたしました。当院と保険者である共済組合との間で、診療内容の確認や請求手続きに必要な以上に時間を要したため、4カ月以上経過した後に患者さまへご連絡を差し上げることになりました。今後はこのようなことが無いよう、診療費の計算について確認を徹底するとともに、保険者への対応をより迅速に行ってまいりますので、なにとぞご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。
4	平成28年1月7日	再診受付で受付した時にQRコードで待合の状況がわかるシステムについて外来の外待合に表示されるレベルの事しかわからなくて、まったくもって意味のない駄システムである。あれを提案するほうもするほうだが、それを受け入れている方も、ユーザビリティというものをまったく考慮していない残念な人達の集まりである。大学病院はただでさえ待ち合いの人数が多く、おくれが出ている場合がほとんどなのに、自分の番号が呼び出されるまでの状況がもっと詳細にわかれば待っている間の時間も有効に使えるというのに。1時間も2時間もあほみたくただ待つ事しかできない状況が当たりまえとしているのが病院としてのサービスのおくれを物語っている。辞書による言葉の定義通りなら医療はサービス業のはず。個人病院などが利用している『ITICKET』順番受付を参考にしてみたい。	診察順番確認システムをご利用いただきありがとうございます。このシステムは、外来の診察室前の外待合にある患者さま呼び出し表示板の内容を、携帯電話または専用端末で確認できるもので、診察室前の外待合以外の場所でも外待合と同じように診察の状況を確認していただけます。診察までの待ち時間を外待合以外の場所でも有効にお使いいただくためのサービスでございます。おおよその待ち時間やご自身が呼び出されるまでの順番や状況を確認できるような仕組みにつきましては、いただいたご意見を参考にし、今後より一層ご利用していただきやすくなるよう広報してまいります。
5	平成28年1月8日	本日婦人科にて入院説明を受けました。こちらの質問に満足に答えられず、話が終わったあと、私がまだ席についていて、話しかけようとしたのですが、先に席を立たれました。おまけに嫌な顔つきでした。聞きたい事も満足に聞けていません。入院するという不安と心配がある中、この対応はいかがなものでしょうか？あまりの対応に泣きそうです。もう少し患者側の立場になり言葉使いや態度をあらためて下さい。ふゆかいです。名前を忘れてしまいました。ショートカットの女性です。他のスタッフの方はいい感じで安心できるのですが…。	このたびは、不安な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。スタッフは患者さまに対して真摯に向き合っていたつもりですが行き違いが、あったようです。今後は、このようなことが無いよう、患者さまへの対応について、スタッフに指導いたしました。

患者さまからのご意見(平成28年1月分)

No	年月日	内 容	対 応
6	平成28年1月13日	産科病棟について。(12月に出産)子供が生まれるということは母親にとってどんなに大変で不安、そして入院中の心の問題をかかえています。市大病院をえらび、出産出来たことは家族にとり大きな喜びでした。しかし、入院中の看護師の指導が全然ダメ。初めての出産だと特に細やかな気づかい、指導、おもいやりが大切ですがその配慮が大いに欠けていたようです。この件は、過去に退院された方からも多々聞いてました。母親の不安をとりのぞく心の広い扱い方をのぞみます。一週間の短い入院だからこそ考えていただきたいです。(退院後実家に帰ることなく、二人で育児にとりくんだ状態です。)	貴重なご意見をいただきありがとうございました。日々、時間の経過によって母体、新生児の状態が変化し、その状態を見ながら家庭での育児を考え、指導を実施しております。このたびは、不快な思いをおかけしたことをお詫びいたします。今後は、十分な説明を徹底し、不安なお気持ち、とまどいをお持ちにならないような指導に努めてまいります。
7	平成28年1月11日	・1月10日夜、消灯前まで部屋が寒く、私は寝るのにパジャマの上にカーディガンを重ね着し、パジャマのズボンの中にパッチをはき寝ようとしてました。あまりに寒いので担当の看護師さんに「室温が低く寒いのでこれ以上室温を上げられないのか」と聞くと「部屋の暖房を入れるのを忘れていた」とのことで、すぐにスイッチを入れてくれました。 ・病院に入院して逆に風邪でもひいては大変なことです。私の4人部屋での入院者はほかに一人おられますが、その方は会話が十分にできそうにない重患者のようであり、私が消灯前に看護師さんに何も伝えずに辛抱したまま寝てしまうと、その方には悪影響があったのではないかと考えています。 ・病棟の運行管理について、さらにきめ細かく徹底していただきますようお願いいたします。病弱な患者が絶大に信頼していることを常に認識していただくよう重ねてお願いします。	室温調整の不備があり、大変申し訳ございませんでした。室温の調整は、全館空調と室温での暖房のスイッチで調整をしていますが、定期的に暖房を入れたり消したりしておりません。そのため、日中室温があがる南側の部屋で、窓側の暖房スイッチを切ったままになっていたと思われます。夕方になり室温が下がっていたことに看護師が気づいていなかったようです。今回改めてスタッフで環境調整について話し合いを持ち、療養環境を整えるのは看護師の役割であること、室温だけでなくその他の環境についても注意していくことを再度確認をいたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
8	平成28年1月14日	Aさんについて 開店以来便利によく利用させて頂いています。きびきびさわやかな店員さんも多く、又、受動喫煙もないのでありがたいです。◎病院で体力のない者や高齢者の利用者が多いので①ホットドリンクのカップの変更(Aさんのカップは重すぎる上、持ち手部分が輪になっていないので腕力や握力のない者にはとても使いづらいです。変更がムリであれば紙コップ選択もできればありがたい。②返却コーナーをもっと低い位置にしてほしい。③BGMの音量を下げる&店員さんの声のトーンとスピードを高齢者向けによりしくお願い致します。	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した。BGMの音量や従業員の声のトーン・対応スピードにつきまして、店内の確認を徹底するとともにお客様の立場になった心温まる接客対応を心掛けるよう指導をいたしました。また、返却コーナーを低くする、マグカップを持ちやすい物に変更することに関しましては、貴重なご意見として、しっかりと本社にご報告させていただきます。返却コーナーへの下げ物等は、お客様の様子を見て、従業員がしっかりとお手伝いさせていただき、また、お客様のご要望をお伺いしながら、お持ち帰り用の紙コップでの提供なども対応してまいります。今後も変わらぬご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。
9	平成28年1月19日	冬は上着がかさばるのでコイン・ロッカーをたずねましたが、ないとのこと。考慮していただけるとありがたいと思いました。	コインロッカーにつきましては、設置場所や運用方法などを考慮しながら今後の検討課題とさせていただきます。ご意見ありがとうございました。
10	平成28年1月30日	見舞いに来る人に言いたい。 ちいさい子供づれで来て食堂をせんりょうしてまったくなにを考えているのかわからない。本当にはらだたい!!	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。 院内パンフレットでもご案内しておりますが、基本的にはお子さま同伴の面会をご遠慮いただくことになっております。 しかしながら、当病棟においては手術時の待機時などにご家庭のご事情などでお子さまを伴われることも多くなっており、また知らずに面会に来られる場合もございます。その際にお子さま同伴のご面会について説明をさせていただくと共に、他の患者さまの療養の妨げとならないよう、また共用スペースをお互いが気持ちよくご利用いただけるよう、面会の皆さま方にご協力とご理解をお願いしていきたくと思っております。 今回は貴重なご意見ありがとうございました。