

患者さまからのご意見と対応(平成28年6月)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成28年6月1日	談話室に新聞を一誌だけでも置いてほしい。 テレビ名主が出来ないよう、管理法を工夫する必要がある。	ご意見ありがとうございます。 新聞は患者さまに各自でご購入いただいております。治療に関するパンフレット類以外の読み物につきましては設置しておりません。ご希望に沿えず申し訳ございません。談話室内のテレビは共有となります。患者さま同志譲り合って見ていただけるよう配慮してまいります。
2	平成28年6月6日	A先生にお世話になっていますが、先日の診察のときに、私は両足にカトレップを毎日3枚はっているのに、20袋だしてもらっていましたが、10袋しか保険診療の関係で出せないと言われました。「両足に3枚ずつはっているのだから足りない」と何回も言いましたが、「絶対に無理」と言われました。かかりつけの薬局で確認したら14袋だせることがわかりました。また、A先生に薬の予約もお願いしましたが、市大病院では予約はとれない。と言われましたが、4月以前も「薬の予約はめんどくさい」とってはくれませんでした。A先生を信じたいが、うそが多すぎます。医師も公務員。うそをついてもいいの。うそはやめるように。薬の予約もとれないんじゃないかと、とるのがめんどくさいだけでは。うそと手抜きはやめて下さい。このままでは何か大きな医療事故がおきそう。おこるまえに何とかしたら。	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。まずはじめに、湿布に関する診療報酬改訂について説明させていただきたいと思っております。厚生労働省による、平成28年度診療報酬改訂に伴い、本年4月より ①「外来患者に対して、1処方につき計70枚を超えて投薬する場合は、当該超過分の薬剤料を算定しない」 ②「湿布薬処方時は、処方箋および診療報酬明細書に投薬全量その他1日分の容量又は何日分に相当するかを記載する」と明記されました。多くの湿布薬が1袋7枚であるため、10袋まで処方可能であると考えている医師が多いようです。今回のケースでは、1袋5枚のカトレップであるため、1処方でも14袋まで処方することができます。医師の勘違いからこのような事が起こり、たいへん申しわけなく思います。また、薬予約に関してもお答えさせていただきます。当科では、専門的な薬剤が必要で、当院で処方をする患者さまに関しては、月曜日、火曜日、木曜日の午前に薬外来をご用意させていただいております。しかし、患者さまに効率よく、質の高い医療を提供するため、待ち時間の短縮、かかりつけ医との連携を目的として処方に関しては、かかりつけ医にお願いするようにしております。患者さまにはご負担をおかけすることになるとは存じますが、なにとぞご理解頂けますよう、よろしくお願い申し上げます。
3	平成28年6月6日	A先生(言語)がタメ口だったので注意しました。患者であるが、タメ口「～なの？」と言われる必要もないので、今後どなたに対しても敬語でお話して下さい。	接遇についてのご意見、ありがとうございます。患者さまに対する基本的な対応ができておらず、不快な思いをおかけし、申し訳ございません。言葉はコミュニケーションの重要な要素であるため、今後は適切な言葉使いで、接遇し、信頼を得られるよう、努めてまいります。よろしくお願い申し上げます。
4	平成28年6月4日	いつもぶつぶつ言いながら部屋に入ってきて掃除をしている。床ぶきもベットの足元しかしていない。ベットの下はほこりだらけ。部屋の洗面台だけ。窓ぎわなど、ぞうきんなどでふかないので、横から見ると汚れたまま。掃除のあとのほこりが多い気持ち良くあいさつして入ってきて声をかけて掃除をして下さる方もいる。一週間みていたが同じ人で、掃除に来るたびに気持ちのよい時間ではなかった。	不快な思いをおかけし、たいへん申し訳ございません。掃除方法や業務態度について掃除担当者に改善するよう指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございます。

患者さまからのご意見と対応(平成28年6月)

No	年月日	内 容	対 応
5	平成28年6月10日	朝、初診の為、8時20分頃来院(紹介書あり)初診の時、受付票を取るとの表示板とかが出なくて、受付のイスの後ろにある為(受付票)わからずに時間をロスしてしまった。混まないようにとわざわざ早く来たのに…。ずっとイスに座っていました。玄関入口に初診の手順の案内板がある方が分かりやすい。初診受け付けのカウンターの右側にある初診の方への案内板を一日中みえる様にしておくべきでは?9時半にカーテンが開き、そこに案内版がある事に気づきました。それと初診受け付けに2名しかいないので時間掛かりすぎです。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 初診受付整理券番号機の案内表示は、初めて来院されます患者さまにも分かりやすい案内表示へと変更しました。 初診受付窓口の数も限られておりますので、より速やかに受付をするよう指導いたしました。
6	平成28年6月14日	先日、外科の外来を初めて受診しました。その時、たまたまかもしれませんが、たくさん患者さんが受け付けに並んでいたのに、受付は女性一人に対応していた。看護師さんも2人で走り回っていた。大病院でたくさんの患者がいるのに、これではあまりにひどい。受付の人や看護師さんは一生懸命働いても、少い人数では限界がある。ふつうの病院でももっとたくさんの受付や看護師さんがいます。市大病院なのに、どうなっていると思った。多分、病院の偉い人はわかっていないのでしょうか。	外来予約されている患者さまの人数に応じた人員配置を行い、当日の状況に応じて応援体制をとっています。今回、職員が走り回っているという余裕のない様子をお見せして、申し訳ありませんでした。患者さまが遠慮なくおたずねできるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
7	平成28年6月15日	明日16日に退院にあたり、一言感謝の気持ちを申し上げます。病棟における看護師さん達には、いつも笑顔で接してくださいありがとうございました。 そして病棟の掃除については毎日綺麗に掃除して頂いて気分よく入院生活が送れました。主治医の先生は勿論、他の先生方々、看護師さん達、本当に色々お世話になりました。ありがとうございました。	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。
8	平成28年6月15日	外科で手術する事になった。その為、手術前に他科の受診指示された。他科の受診は、すべて新患扱いになる為、複数科受診になると、その都度に通院しなければならない。他科の予約状況はパソコンで確認出来る訳だから、空き状況にあわせて一回ですませるようにすべきである。保険請求については各科新患になっても、それはやむをえない。	ご不便をおかけして申し訳ありません。なるべく検査、受診の負担を少なくするように各担当者も努力していますが、外来受診される方も多く、予約がうまく合わせられないことも少なくありません。今後も患者さまの負担軽減には留意していきますので、なにとぞ、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と対応(平成28年6月)

No	年月日	内 容	対 応
9	平成28年6月17日	いつも利用させて頂いております。 初めて利用した時から思っていたのですが、会計が遅すぎます。特に会計のあと、自己負担管理票をもらうのに窓口が1つしかなく、かなりの時間がかかります。私は今まで、奈良医大HPへ通院していましたが、こんなに遅い事はなかったです。それと、会計の方は特定疾患の事をあまり把握されてない様ですね。私は特疾で通院しており、貴院で内分泌、脳外、婦人科の3科に診て頂いておりますが、内分泌以外の会計で管理票を返されました。聞いてみると「こちらは除外になります」と言われました。会計の方には、どこのHPでも、こんな事を言われた事がないです。と言うと、しばらくして管理票をお預かりします。と言われました。会計の方は全て「ニチイ学館」の方ですが、きちんと教育を頂きたいです。*それと外来のエレベーターの暗証番号がありますが、これは何のためですか？使用しようとしてもボタンが押せません！！	このたびは、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。お申し出のありましたエレベーターは救急搬送や車いすや寝台ベットを利用する業務用エレベーターとなっております。車椅子などの患者さまの搬送をスムーズに行えるよう暗証番号を設定させていただいております。ご不便をおかけして申し訳ございませんが、今後ともご理解とご協力をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。 会計につきましては現状、管理票の窓口は1か所しか設けておりません。今回寄せられました貴重なご意見を真摯に受けとめ、今後の窓口運営の体制作りへの参考とさせていただきます。特定疾患等への管理票の扱いに関しては、窓口職員へ、あらためて研修・勉強会などを通じて理解を深めてまいります。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。よろしくお願い致します。
10	平成28年6月17日	以前に入院しましたが、レンタルパジャマがある方が家族の負担にないと思います。ご検討ください。	当院では、現在のところレンタルパジャマの対応は実施しておりません。 入院が決まった患者さまに「入院のご案内」の冊子をお渡しし、入院中の持ち物等として、ねまき・パジャマをご準備いただくものを案内しております。 なお、手術後の術衣は、ご希望により病棟(一部を除く)で有料貸出(1着300円)を行っています。希望される方は、診療科にお申し出ください。
11	平成28年6月14日	こちらにご相談して良いのか分かりませんが、お話を聞いて頂きたくてメールさせて頂きました。 そちらの皮膚科で、何度か診察して頂いていたのですが、主治医の先生に気持ちを傷つけられ、すごく悲しい思いをしました。私は何度も手を洗ってしまうせいで、すごく手が荒れていて、診察時にその先生は『20回も30回も手を洗うの？』と言われたので、『そうです』と答えると、馬鹿にしたように大笑いされました。別の日には、唇にできものがあり『何か治療法はないですか？』と質問したら、『無いね！口紅でも塗ってたら？塗ってたら分らんやん！』と笑いながら言われました。研修医の先生方にも、見世物のように私を診せました。悩んで精神的にも嫌で受診しているのに、心無い先生の対応が凄く辛かったです。もし、その先生の家族の方が患者さんなら、そうゆう心無い対応はしないはずですよ。私はもうそちらには行かないですが、他の患者さんも同じような気持ちにはなってほしくないなので、お話をさせて頂きました。人間味のある先生が増えて下さる事を祈っています。	ご気分を害しまして申し訳ありませんでした。今後、接遇での対応に留意いたします。ご指摘ありがとうございます。手洗いはこれほど行いますと皮膚への著名な障害になりますので、お気をつけください。

患者さまからのご意見と対応(平成28年6月)

No	年月日	内 容	対 応
12	平成28年6月23日	手話通訳者がいなくて困っています。他の病院では専属の手話通訳者が3人も居て多くの耳の聞こえない方一杯来院されています。わざわざ遠方の方もいらしています。	当院では、手話通訳者は配置いたしておりません。ご不便な思いをおかけし、申し訳ありません。耳の聞こえにくい方につきましては、受付窓口でお申し出いただくよう案内しております。現在は、必要に応じて、筆談等で対応させていただいております。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。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。
13	平成28年6月23日	受診後に計算受付を終えると、くすりの処方せんを受け取っています。その後、お金を支払っていますが、このタイミングでお金を支払うのであればインターネットで自宅から支払う方法も追加して頂きますと支払に待つ時間が不要となります。ご検討をお願い致します。	患者さまには、会計時に不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。現状におきましては会計窓口でのお支払い方法と、自動精算機でのお支払い方法の2種類の運用とさせていただいております。インターネットによるお支払については、当院は診療日当日のお支払を基本と考えているため、現状では予定しておりません。しかしながら、患者さまから頂きましたご意見を、今後の効率的運用の参考とさせていただき、患者さまに満足いただけるよう努めてまいります。
14	平成28年6月28日	先生始め師長さん看護師さん、その他スタッフさん、1か月半もの長い入院生活一生懸命手厚いお世話をいただきほんとうにありがとうございました。笑顔、態度、言葉づかい、どれをとってもほんとうにイヤな顔もせず一ぶのすきもなく、お世話をいただき涙がでました。娘達も喜んでます。有り難うございました。11階西病棟ナースステーションは美男美女の集まりですね。笑顔でユーモラスがあり、こちらの話をつかんで相手をなごませて、病院の生活を少しでも落ち込んだり、うつにならないように気をくばって下さり、おかげさまで、入院生活短く楽しく感じました。これはひとえに皆様のおかげです。これは師長さんの皆に対するの教育が行き届いていると思います。又、その他の看護師さん、スタッフが一生懸命になっておられるからだと思います。私も後10年長生きさせてもらって宝塚の追っかけ旅行、食べ歩きをしようと考えております。私は一生11階西病棟ナースステーションは一生忘れません。では皆様私の感謝の気持ちをこめて心から有り難うございました。皆様お身体を大切にがんばって下さい。師長さん始め皆様に宜しくお伝え下さいませ。	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。
8	平成28年6月30日	14階のスタッフの皆様に変感謝しています。看護師さん有り難うございました。	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。