

患者さまからのご意見と対応(平成29年2月)

No	年月日	内 容	対 応
1	H29.2.2	病室は毎日そうじに来てくれていますが、クイックルをかけても全くといい程、ほこりや抜け毛が取れていない。入院した日、テレビラックのテーブルや棚など、前の入院患者さんの汚れがそのまま残っていた。トイレも入院当初汚く、患者自身がそうじしていましたが、看護師さんに言ったらきれいになった。食事毎食の栄養バランスに疑問有り。然し、師長さんのおだやかな笑顔と優しい声かけ、機敏な動きが絶え間ない看護師さんや看護助手さん達の自然な笑顔と、心使い、チームワークにつながっていて、とても心地良く入院生活を送れています。大きな病院ですから看護師さんたちはピリピリしているのを覚悟していましたから、大感謝です。	掃除について ご意見ありがとうございます。清掃が行き届いておらず申し訳ございませんでした。入院中を気持ち良くお過ごしいただけるよう、見回りと清掃強化の指導をいたしました。
2	H29.2.8	肝胆膵内科の待合室の前に厚生労働省の難病指定のリーフレットがはられています。最新版のリーフレットはH27年7月1日付になっています。対象の病気も増えていますので、1日も早く、リーフレットをはりかえていただきますよう、お願いします。	このたびは、リーフレットの改廃について一部古いものが残っており、ご迷惑をおかけしました。また、丁寧なご指摘誠にありがとうございました。古いリーフレットにつきましては、早急に撤去いたしました。最新版については300以上の疾病が対象となっていることもあり、貼り付けの有無ご案内方法等含め、今後検討させていただきます。
3	H29.2.8	3F 検査用トイレ(男子)に、荷物置き場を置いて下さい。以前はありました。皆さん困っています。何故撤去したのか？	3F検査用トイレ(男子)の荷物置き場設置について、検討してまいります。もうしばらくご容赦ください。貴重なご意見ありがとうございました。
4	H29.2.5	病室の床や空調周りなど週に1度はふきそうじをしてほしい。(11階西病棟 患者さまから)	清掃が行き届いておらず申し訳ございませんでした。入院中を気持ちよくお過ごしいただけるよう、見回りと清掃強化の指導をいたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
5	H29.2.13	シンチ画像前の注射の折、ご年齢のいった女の介護？看護師の女性ですが、私の注射の針の後に、自分のウデにハッタテープを付けました。えっ！！不潔ではないですか？ひどく不潔です。必ずテープをはずして他に付けずに、付けて下さい。よろしくお願いします。	このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ありません。ご指摘の注射後の保護パッドや止血防止テープの貼り付けについては、必ず清潔な新しい物を使用する事と清潔を意識して患者さまに接することを徹底するように指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。

患者さまからのご意見と対応(平成29年2月)

No	年月日	内 容	対 応
6	H29.2.13	●点滴をずっとつけている時の事について ☆下着と管を固定するのに、ゴムと安全ピンを使って、してもらっていましたが、肌にプラスチックの器具がつかえて痛がっている時が多かったです。いろいろやってみましたら痛くないようにつける場所があるように思いました。小さな事なので見のがされがちな事ですが、本人は不快だったようです。抗ガン剤治療を2回受けて入院して感じた事です。言いにくいことですが、またお世話になりたいので、どうか宜しくお願い申し上げます。	●点滴について ゴムを安全ピンについて大切な点滴をひっぱったり抜いたりしないための通常対応となっております。固定する場所は患者さまにとって安全で苦情のない場所へ装着するよう指導しております。今回、肌にあたっていたとのこと。大変不快な思いをさせてしまったこと、本当に申し訳ありませんでした。患者さまの安全、安心を提供することは看護師にとって大切な責務であると認識しております。小さなことにも気づける看護を提供できるようにつとめます。ご意見ありがとうございました。
7	H29.2.14	外来者です。1階の多目的トイレに物を掛ける物がありません。すぐ付けて下さい。下におくのはダメですよ。必ず付けて下さい。市大ですよネ。どうして付いていないのですか。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。荷物をかけるフックについて、設置場所を検討し、設置するように手配いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
8	H29.2.20	本院では会計に回る際にファイルに入った書類を受け取るが初診受付の際に情報提供書を必要とするので情報提供書の入るスペースをつけた(診察券と同様に)ファイルをわたし(回収)会計のファイルを(配布)することで患者も必要物をなくさないし、すぐ取り出せるのではないか。その際内容物をなくさないためのフラップもあるとよい。	初診受付の際に、患者さまからご提出いただく診療情報提供書等の書類は手に持てる大きさであり、持ち歩き時のご負担になるとは考えにくいいため、現段階ではご提案いただいたファイルを作成する予定はございません。ご理解いただきますよう、お願いいたします。貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。
9	H29.2.20	入院前の説明(カウンセリング)は安心感が出来て入院に不安は解消される。 病室の担当看護師さんが全員親切で感じも良かった。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
10	H29.2.22	MR 11時代受付の女性2人医師には、笑顔で対応されていましたが、患者には笑顔も無く、初めてMRを受けるのにすごく不安でした。MRが終わり、帰る時「ありがとうございました。」と言ったのに無視をし、とてもいやな思いになりました。以後改善される事を期待しています。(すごくたくさんの方で、いそがしかったら別ですが、患者の人数も少ないのにびっくりです。) これ(IDや名前)を書いたら、次回もっとされたら すごくいやなので書きません。その時間に来た人をそちらでお調べください。	このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。通常、受付スタッフは1名ですが、研修期間であったため、2名の配置になっておりました。 教える方も教えられる方も余裕がなく、まわりに気を配る事が出来ていなかったため、患者さまへの配慮に欠けた対応になってしまいました。今後は、患者さまに安心して検査や診察を受けていただき気持ち良くお帰りいただけるような接遇を心掛けるよう、指導いたしました。貴重なご意見、ありがとうございました。

患者さまからのご意見と対応(平成29年2月)

No	年月日	内 容	対 応
11	H29.2.23	<p>本日は検査(採血他)の為、来院しました。AM11:30ぐらいです。入口を入った所で後ろから来た男性(60才以上!?)に「ふらふら歩くな!」「死ね!」と罵倒されました。(受付の女の人達も皆見てました。)その男性は私の後ろにいたのですよ。気をつけるのは、その男性ではありませんか。私は足の膝に目立つプロテクターを付けているのに…。思わず警察にTELLしようと思ったくらいです。何故普通に歩いているだけで罵倒されないといけないのでしょうか?しかも病院で。涙があふれ出ました。こんな事は記入してはダメなのかもしれませんが、そのあとずーっと気分が沈んでしまいました。何も私は悪いことなぞしていないのに。普通に歩いているだけなのに。。その男性は見るからに悪人顔をしてました。よけいな事、記入しましたが、言わずにはいられませんでした!!</p>	<p>このたびは、不愉快な思いをされましたことをお察し申し上げます。お困りの際はいつでも、お近くの警備員、病院職員に遠慮なくお声掛けください。対応いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>