

患者さまからのご意見と対策(平成29年4月)

No	年月日	内 容	対 応
1	H29.4.3	(対応について)説明不十分 診察終了後、前でお待ち下さい。と言われ、診察室の前で待っていたが患者さんが来られ、外で待っていました。説明に来られた看護師が、外で待ったら困ります。ここで待っていて下さい。と強い口調でおこられた様に言われた。初診で来院し説明を受けていないので、すごく気分が悪くなりました。説明不足ではないでしょうか？	今回、中待合い室の状況をお気遣いいただいたにも関わらず、看護師は配慮のない声かけを行い、不愉快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。 看護師においては、看護師自身も状況の把握を行い、患者さまへ寄り添う対応ができるようにするべきと反省し、今後の対応に留意してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
2	H29.4.4	(妊婦健診 A先生)について。 毎回やる気のない態度にあきれます。こちらは初産です。一生に一度、楽しみにしている出産。不安な出産。言わないとエコー写真もくれない。写真もどこをどう撮っているのか？何の説明もない。血圧が低くても何も触れず、どんな状態かわからない。”次はいつです”要件のみ。きいたことにしか答えてくれない。人のお産を何だと思っているのか？こっちは初産、そして素人です。何をどう聞けばいいのかわからないことがある。もし選べたなら絶対こんな先生選ばなかった。赤ちゃんを見れる大切な機会。なぜいつもこんな気持ちにならないといけない？仕事かもしれないけど、あまりにもひどいです。	この度は貴重なご意見をありがとうございました。 不安や期待の入り混じる妊娠生活において、当科担当医が適切な対応ができず反省しております。 今後は担当医を含む外来医師スタッフとも相談をし、できる限り患者さまに積極的にお話しし、ご指摘のように超音波画像の説明や写真をお渡しするなど良好なコミュニケーションに努めてまいります。
3	H29.4.4	従来受付機に診察券を投入すれば受付票が出たが、今回受付機に診察券を入れると保険証を窓口受付に提示する旨表示されたので、窓口受付へ行ったが事務員はいなかった。窓口受付には9時からの紙が貼ってあったので私は9時に検査をいわれているのもう少し早く受付してもらわないと言ったところ、事務員(名前はふせます)から検査室に直接行って下さい。と、きつい言葉で言われた。張り紙の9時受付がおかしいのか、事務員の態度も高圧的であった。改善を求む。	今回うまく説明が伝わらず不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 半年間保険証を確認させていただいていない場合や年齢によって保険証が変わっている場合は再診機に保険証を窓口受付に提示する案内が出ます。保険確認カウンターは午前9時から開始となっておりますが、患者さまが並んでお待ちになっておられるため開始時間より早く対応させていただいております。早い時間に予約の入っている方につきましては、直接予約の窓口で受け付けできる旨の説明をさせていただきます。 今後は接遇また説明の仕方に気をつけてわかりやすい対応をしてまいります。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策(平成29年4月)

No	年月日	内 容	対 応
4	H29.4.4	1.ベッドの枕、タオルケットが臭う(ドライクリーニング必要) 2.換気扇が機能していない。 3.風呂で水虫になった。 4.フローリングが布なので菌がいる。 5.エアコンの温度不安定(型が古すぎ) 6.掃除は、ダスキンとかもってプロで！シルバーはダメ。病院は清潔第一です。	1.このたびは患者さまにとって快適な寝具を提供することができず、申し訳ありませんでした。今回のご意見を寝具担当と共有し、快適な寝具提供ができるようにまいります。 2.現在点検を行っております。 3.バスマットは、患者さまごとに交換しておりますが、汚れなど気になることがありましたら、お声かけください。 4.カーペットは定期的に洗浄し、交換を行っております。 5.温度調整させていただきますので、スタッフにお声かけください。 6.清潔を保持するよう努力いたします。 貴重なご意見、ありがとうございました。
5	H29.4.5	①食事について。昼、夜は大変満足致しました。ただ朝食のパンの時は、サラダ、卵料理をつけてほしかったです。 ②病室のトイレのことで、便器のすぐ横に手摺があり、ものすごく狭く感じました。 ※今回は検査入院で特別室でした。職員の人達の対応がすばらしく、本当に良かったです。ありがとうございました。	①当部でも朝食メニューの改善については、患者さまからのご要望も多く、改善項目として取り組んでおります。ご要望いただいた内容も参考とさせていただき、献立内容の改善に努力いたします。 ②手摺の場所を変更するなど対応いたします。 貴重なご意見、ありがとうございました。
6	H29.4.6	カテーテルの検査で1日だけの入院でしたが夜勤の看護師さんが、すごいやな方で夜中の回診の場合、1人部屋であったのでカーテンのすき間から眼だけでのぞいてトイレをしたいと言うとオマルはもって来るが紙ではふいてくれず自分のティッシュをとって下さいと言うとさっと渡して体を動かさないので前からふいていると「後ろからふいたら」と言うだけ。水の飲むストロー付のコップが下に落ちてしまったので「取って下さい」と言うと横に流しがあるのに洗ってくれないでサット渡された。あんな看護師さんは、はじめてです。	このたびは、大きな検査を受け身体的、精神的に支援しなければならない看護師が不適切な対応をし、不愉快な思いをさせて誠に申し訳ありませんでした。今後このようなことがないよう、個々の看護師へ教育指導を徹底いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
7	H29.4.6	採血室で「加療日記持ってますか？」と小太りの男性に言われ「持ってないです。」と言うと「持って来ないとダメですよ」と言われた。責められた気分。。30年通院していますが、加療日記を持っていますかと聞かれたこともないし、存在を初めて知りました。知らないことに対して優しく説明してくれてもいいのではないかと思います。1Fのインフォメーションの女性には優しく対応していただきました。	このたびは不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 従来、化学療法の患者さまは、1階の化療センターに立ち寄ってから採血室②番に来ていただいておりますが、平成29年から直接、採血室②番に向かっていただくように変更いたしました。ところが患者さまの採血指示等がわからないため、化療センターから発行される「化療日記」をもとに採血指示部位の把握をまいりました。こういった事から採血室②番では、「化療日記」のご提示をお願いしています。 今回「化療日記」についてお知らせしていなかったとのこと。今後このようなことがないよう周知いたしました。貴重なご意見、ありがとうございました。
8	H29.4.11	AM 9:00診察の際、8:30に受付しようとした処、保険証の確認が不可。どうということか。	午前9時までの保険証確認につきましては、地下1階 時間外受付にて行っておりますので、ご利用ください。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策(平成29年4月)

No	年月日	内 容	対 応
9	H29.4.12	肺の検査のためCTを受けました。何度か経験がありますが、腰までおろしたGパンを上げていないのにバスタオルを取られてしまった時は、イヤな感じがしました。同姓でもガラスの向こうには男性もいらっしやいますし、もう少し間違っていただけないでしょうか？Gパンを上げるために時間がかかり過ぎたということはないと思います。	このたびは、CT検査でのGパンの更衣についてプライバシーの配慮ができず、申し訳ございません。今後は、検査着の更衣希望の有無も問診時に確認し、安心して検査を受けていただけるよう、スタッフ一同努力してまいります。ご指摘ありがとうございました。
10	H29.4.10	お世話になっております。お部屋の件で検討していただければ幸いです。入院中の14F東は、相部屋(4人、6人)2部屋あり、私達は治療に専念する為、入院しています。6人部屋になると、特に真中になると精神的にまいってしまいます。個人的には4人部屋であれば、日額2,000~3,000円支払ってもいいとも思います。6人部屋廃止してもらい、準個室ユットに変更とか是非ともよろしく願います。私達は今後も入退院を繰り返していくのです。運、不運で部屋が決まるのは悲しい限りです。	入院治療が必要な患者さまを計画的に入院していただいています。病棟数を確保し、ひとりでも多くの患者さまを治療しています。今後、改築等の予定のある際は善処したく存じます。貴重なご意見ありがとうございました。
11	H29.4.14	院長へ いつも駐車料金でお世話になっているので言いにくい話ですが言います。 地下1階の駐車場の窓口は、いつも暇そうにスマホをいじっています。みんなです。中でも女の方はひどい。いつもいつでもいじっています。仕事でスマホがいるとは思えません。いつもいつでもスマホで遊んでいていいんですか。そんなのでいいんですか。そんなに人が余っているのなら減らしてください。1階のいつも忙しくしているところにまわしてください。税金ドロボーです。税金ドロボーです。税金ドロボーです。院長へ なおしてください。	このたびは駐車場係員の態度で大変不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。係員には厳重に注意し、今後このようなことがないよう、改めて指導徹底いたしました。貴重なご意見、ありがとうございました。
12	H29.4.17	診察予約時間どおりにしてほしいです。検査の方法ですが、高齢者は、どこに行っても同じようなことばかりをして、からだにすごくふたんがあります。もう少しふたんのかからないような、検査方法がないのでしょうか？病院に行くことは、一日仕事なので行くだけでもつかれますので……。それから、先生方、看護師さん方、もう少ししていねいに、わかりやすくお話をしていただきたいです。 売店の所にも少し休けいできるように椅子とテーブルをおいてあったらいいとおもいます。よろしく願います。(あまり邪魔にならないところに、そしてせめて椅子だけでも。)	地下1階売店前のスペースは、車椅子での移動やベッドでの搬送の妨げになるため、イスやテーブル等の設置はいたしておりません。病院1階に飲食が可能な休憩スペースがございますので、そちらをご利用ください。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策(平成29年4月)

No	年月日	内 容	対 応
13	H29.4.16	私は、股関節の手術で16階の病棟に入院していた者です。手術の時の男性看護師Aさんに良くして頂き大変助かりました。患者の気持ちに寄り添い介護して頂きましてありがとうございました。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
14	H29.4.17	掛け布団がすぐ くちゃくちゃになる。(カバーの中で布団が団子状)上のカバーだけで寝ている人もいます。作業はしやすいかもしれませんが患者にとりまして、この布団は苦痛です。(15階西病棟から入手)	当院の寝具について、患者さまからの率直なご意見として承り、今後の参考にさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。
15	H29.4.13	トイレトペーパーの紙が切りにくいのがどうにかありませんか？ 病人は手先がしびれていたり、力が弱いので、うまく切れません。ペーパーに点線の入ったものや片手でも切りとれる本体にしてもらえたり、無理ですか？	ご意見ありがとうございます。トイレ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。
16	H29.4.15	・臍臓の手術を受けられる方へ(臍頭十二指腸切除術)のパンフ 複数誤記ありました。 ・4/13 17:30 血糖値測定の時、(患者である夫は、)談話室で私(患者家族)と話していたので、21:00時は必ず病室にいるように言われました。忙しい中、手間をとらせてという口調できつい言い方に思いました。面会時間中だし、その時に合わせて病室にいないといけないとは思いません。それまで2日快く談話室で応対してくれたナースに感謝しています。(一人はAさん(男)です。) 今日無事退院します。いろいろありがとうございました。	このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。 早速、パンフレットの全てを見直し、誤記がないか点検し修正させていただきます。 お部屋に戻っていただくようお願いするにあたり、きつく言ったつもりはなくても、そのように聞こえ不快な思いをおかけしてしまったことに対して、深くお詫び申し上げます。今一度接遇態度について病棟全体で改めてまいります。
17	H29.4.8	一昨年7月に初めて住吉市民病院のADrにご紹介して頂き幸いにも受け入れ下さいまして感謝致しております。そんな中で病室につきまして、お願いがありご意見箱に書かせてもらいます。 4人部屋、6人部屋があり患者は殆どの方が入室経験有るでしょうが、6人部屋は圧迫感で精神的に参ってしまい治療に専念する者には辛いので一度ご検討して下さいませんかとう切に願います。	入院治療が必要な患者さまを計画的に入院していただいています。病棟数を確保し、ひとりでも多くの患者さまを治療しています。今後、改築等の予定のある際は善処したく存じます。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策(平成29年4月)

No	年月日	内 容	対 応
18	H29.4.17	<p>① 1～2週間、検査入院で入院させて頂いておりますが、食事があまりにもひどく食べられるものではありません。朝食に切り干し大根など、パン食とは全くあわないメニューが多いですが、なぜでしょうか？あまりにもセンスがなさすぎです！ 昼食で出している果物も、マンゴーやラフランスですが、もっと旬の時期のものを出してほしいです。缶詰めのフルーツなんてありえません！！入院している者としては、食事が唯一の楽しみです！！1日 1080円は高すぎですよ！水～金はAかBか選択食ですが、月～にして頂ければと思います。</p> <p>② 主治医は、若いドクターばかりで、まだ研修生のようなドクターもいらっしゃいます。実験台ではありませんよ！！まともな先生に診て頂きたいです。</p> <p>③ それと、高い個室なのに、クーラーもきかないなんてありえません！せめて、窓の一部でも開ければと思いました。</p>	<p>① 貴重なご意見をありがとうございます。最初に食事代は、360円/食で運用させて頂いております。ご了承お願いいたします。 次に献立内容につきましては、嗜好調査の結果も踏まえ随時見直しを進めてまいります。また、できるだけ種類豊富に提供できるよう食材の選定に努めておりますが、大量調理施設(病院)での衛生管理指針もあり、本院では生で提供できる食材を限定しております。なにとぞご理解いただきますよう、お願い申し上げます。(みかん、バナナ等一部の生果物は提供しておりますが、多くは冷凍果物または缶詰となります。)</p> <p>本院の選択食につきましては、常食にて週末3日間にて実施しております。本院は、急性期病院のため、食事を変更されるケースが多く、あまり長期間の予定が立たないことから、現在の運用となっております。本院では、選択メニュー以外に、治療上必要となるアレルギー対応など個別の献立にも取り組んでおりますので、ご理解いただきますよう、お願い申し上げます。</p> <p>② 入院中に不安感を抱かせるような状況になりましたが、実際には、主治医・上級医・指導医(専門医)でチーム医療体制をとり、検査や治療方針に関しても、専門もグループカンファレンスで十分な討議を行っています。いただきましたご意見を真摯に受け止め、改善できるように努めさせていただきます。当院は大学医学部附属病院であるため、医学生・研修医をはじめとする若い医師の育成、実地臨床における教育も重要な責務となっております。何卒、患者さまのご理解・ご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。</p> <p>③ このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ございません。早急に対応させていただきました。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、温度変更をご希望でしたら、お近くの職員にお申し出くださいましたら調整させていただきます。貴重なご意見、ありがとおつございました。</p>
19	H29.4.15	<p>医師・看護師の方々が非常に明るく親切に対応していただき、順調に回復することができました。今後ともどうかよろしく御願います。</p>	<p>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。</p>

患者さまからのご意見と対策(平成29年4月)

No	年月日	内 容	対 応
20	H29.4.22	入院中、何度も部屋で携帯電話で話す患者を注意するように、小声で看護師に頼んでみたのですが、自分の担当でない患者には言いにくいのか？苦笑いをするだけで、結局一度も注意する事もなく解決しないままそのストレスから解放される事はありませんでした。仕舞には、看護師が部屋に来ているのに、平気で電話で話す事もあり、まるで無法地帯のようでした。特に術後は一番弱っている時でしたので、その変なストレスがたまらなく嫌になりました。患者同士のマナーの悪さは一人が使うと連鎖していくのです。注意する勇気を持たれば良かったのですが、同室の患者同士ですし、顔を合わせずらくなるのも嫌なので、結局、こちらがガマンしなくてはいけないハメになる気分でした。師長さんがいるわけですから、その辺の看護師に対する教育を徹底してもらいたいです。大変迷惑な入院生活になりました。	貴重なご意見ありがとうございます。室内での携帯電話の使用禁止については、入院時に説明しておりますが、使用されている場合、その都度、説明をすべきところ、できておらず申し訳ございませんでした。電話だけでなく面会時のマナーについても、患者さまの療養の妨げとならないよう、スタッフ全員に指導いたしました。
22	H29.4.22	娘が東病棟とNICUでお世話になりました。陣痛中で辛いときに呼吸の仕方を教えてもらったり、冷静に、でも優しく対応して下さり私も落ち着いて出産することができました。サンゴはNICUにもお世話になり、本来望ましい場所ではないかもしれませんが、授乳の仕方や退院後の生活、ほにゅうびんの乳首のタイプはどのようなものがよいか、などたくさんアドバイスをもらえました。授乳時はマッサージで助産師さんがついてくれて安心できましたし、NICUに入っていて返ってよかったと思えるくらいでした。またNICU⇒母子同室になりましたが、再びNICUへ入ることになったとき、夕飯に御祝い膳が出て、落ち込んでましたが元気が出ました。短い入院期間でしたが、本当にありがとうございました。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
24	H29.4.27	部屋の空調機の「冷暖房切り替えシステム」が難しすぎるように思います。普通はユーザーの希望温度が「設定温度」になり、室温が調節されます。現在の4度C差による「冷暖房切り替えシステム」では、なかなか希望の温度にセットできないように思いますが、如何でしょうか？	ご意見ありがとうございます。可能な範囲で検討いたします。

患者さまからのご意見と対策(平成29年4月)

No	年月日	内 容	対 応
25	H29.4.28	<p>今回主治医のA先生、B先生チームに診ていただけたのは幸いです。生検から病状および治療方針の決定について分かりやすく説明をいただき、それはクリアに納得できるものでした。方針に基づいて検査や塞栓術を受け4/13の本手術:脳膿腫の摘出を受けました。術後早速 B先生から全てきれいに取りましたよ安心して下さい。と声をかけていただき感謝しました。しかしICUは、思っていたよりも恐ろしい場所で頑張らなあかんのは今からだと気合いを入れなおしたくらいです。冷い風が部屋(?)全体をめぐっています。暖かくするようお願いしましたが、中央制御の為、この部屋だけ暖める事は無理との事。ふとん、タオルケット、電気毛布で対応して一晩しのぎました。今時子供部屋でも各室に空調をつけて温度調節できるというのに、術後で体力回復しなければならない病人の部屋が温度調整できないとは、驚きでした。環境は劣悪としかいいようがありません。残念ですが。</p> <p>術後で痛みや苦しみを訴える人々(10人~15人)の中、ナースコールと機械音は止まず結局一睡もできませんでした。私への治療、施術、Follow-up(部屋をお願いを出してもらって2~3言話やキズを見てもらったりするだけでも患者は嬉しいものです。)には大変満足しています。間違いありません。しかし今後の市大病院さんの更なる発展の為にICUの改善を提案するものです。他意はございません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。空調につきましては、温めると好ましくない患者さまもおられることから一定温度に設定しております。看護師にお声掛けいただければ電気毛布などで調整させていただきますので、お申し出ください。貴重なご意見、ありがとうございます。</p>
26	H29.4.28	<p>看護師さんには本当にお世話になりました。何でも言って下さいね。の言葉に甘えて本当に何でもお願いしてしまいました。ナースコール1つで飛んで来てくれるし、何か不安な時は相談に乗ってくれるし、皆さんよく動く。いびきのひどい相部屋の患者さんを別の室に移していただいてありがとうございました。</p>	<p>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。</p>
27	H29.4.28	<p>超音波検診で超音波の担当の女医さんは、ずっと無言で検査し、最後に「顔はちょっと見えないね」っと「今診た限り大きな異常は無いです。」との事。定期検診の時の担当DrIに「超音波検査は詳しくしっかりと診てもらえるからね。」と言われただけに、すごく楽しみにしていたのに、今、どこを診ているのか、何をしているのかもわからずで、ただただ残念な検査でした。。。主人も休みをとって一緒に受信に来たのにとても残念でした。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をありがとうございます。不安や期待の入り混じる妊娠生活において、当科検査の担当医が適切な対応ができず申し訳ございません。今後は、担当医を含む外来医師スタッフとも相談をし、できる限り患者さまに積極的にお話し、ご指摘のような超音波画像の説明や、ご一緒されたご主人さまにもご理解いただけるよう、両行なコミュニケーションに努めてまいります。</p>