

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対応
1	H30.2.5	地下駐車場階段の黄線の補修をお願い致します。見えにくくなりました。よろしく願い致します。	施設課	ご不便をおかけして申し訳ございません。早速点検し、補修の手配をいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
2	H30.2.5	のどのガン治療していますが、25分間時間がかかります。其の時の苦痛がたまりません。マスイでもうってもらえる事は出来ないでしょうか。	消化器外科	<p>このたびは上部消化管内視鏡検査を受けられた際に25分間の内視鏡検査であり、大変な苦痛であったとのことで、改めて内視鏡検査の業務を見直し、可能な限り短時間で検査を終了するように努めたいと考えております。</p> <p>当院は、ご存知のように特定機能病院であり、通常の健診や一般病院で行う内視鏡検査よりも特殊かつ高度な手技を要するような検査を十分な時間を掛けて行っております。その為通常の検査より長い検査時間が必要な場合もあります。検査の苦痛を少しでも和らげるため咽頭麻酔を十分に行うようにしておりますが、それでも苦痛の軽減には限界があります。最近では、鎮静剤を用いた鎮静処置下で通常の内視鏡検査を行う施設も増えてきております。当院でも、鎮静処置を行う人員やスペースの確保に努めておりますが、通常より長時間(目安30分以上)を要する内視鏡検査・処置が必要な方に限って鎮静処置を行っております。今後、鎮静処置の範囲を広げるかどうかについては鋭意検討していく予定にしております。業務改善を検討しているところでございます。</p> <p>このたびは、改めて内視鏡検査業務の改善を考える機会を与えて頂きましたこと感謝いたします。</p>
3	H30.2.7	手術当日は病室で待っていて下さいと言われていたのに、いざ当日になると出て行って下さいと言われた。説明不足ではないか？不愉快でした。(説明もなかったし。)	9階東病棟	<p>このたびは、説明不足で不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>通常、治療中のご家族さまには、病室または談話室で待機をお願いしております。当日、治療後の病室環境を整える際には、退室をお願いすることはあります。また、治療前の説明と違うこともあります。その旨の説明がなかったということですので、担当の看護師の説明不足だったと考えられます。今回、いただいたご意見を、今後活かせるように看護師に周知いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対応
4	H30.2.5	今日、午前中診察で、耳鼻科に来院しましたが、最初の医師の指示でCTを撮る事になり、1時に予約をいれてもらい、1時前にCT室の前に行き、待っていて、名前を確認に来たA(CT助手か?看護師?)の女の人が、CTを取る時も、部屋に居て、私の着ているセーターを見て声も掛けずに、A(女)が両手で私のセーターを自分の目の前に斜め下に引っ張ったので、後ろの首があれから2時間以上経っても痛く、耳鼻科の看診師に見てもらっても、赤くなっていますと言われました。Bさんという耳鼻科の看診師さんにCT室のAさん呼びだしましょうと言って電話したんですが仕事中心といい、来なかったです。あまりの屈辱にたえられません。首の後ろの骨が痛いし、セーターは新しい物を延ばされて、よれっとしているし、自分より若く見える患者でも(私62才)人として、常識のある態度でまして、病院で働いている人は特に。首が治らなかったら、本人に、もう一度、言いに行きます。(2度目のCT診察の時は医師に言いましたが、カルテには書かないと言われました。)	中央放射線部	この度は、中央放射線部のスタッフによる対応により、ご不快な思いをされたこと、また衣類に触り、結果的にご迷惑をおかけしたこと大変申し訳ございませんでした。今回、対応した看護師と面接し振り返り、患者さまに対する対応について、指導いたしました。今回のことについて、真摯に受け止め、二度とこのようなことが生じないように、中央放射線部全体の看護師にも周知、指導を行いました。
5	H30.2.7	BF院内北側トイレの外側に「扉のむこうに人が……」とシールが貼っています。男性の方は、はがれているし、女性の方も後半読めなくなっています。せっかく貼っているのに読めなければ意味がないし、日本語だけでは不十分です。この際、院内の表示を全部見直されてはいかがでしょうか？	施設課	掲示について、ご指摘のように剥がれている箇所を補修するよう、対策を検討いたします。貴重なご意見ありがとうございます。
6	H30.2.13	担当医を変えてほしいのですが、変えてもらう事もできず困っています。どうすれば良いのですか。ちなみに今の担当医は信頼できません。	神経内科	神経内科では、主治医制をとっているため、申し訳ございませんが、患者さまのご都合で担当医を変更することは行っておりません。今回のご意見を真摯に受け止め、これまで以上に担当医より丁寧に説明対応させていただくよう取り組みます。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対応
7	H30.2.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A先生、B先生に頸椎椎弓形成術、治療をしていただきましたが昨年の初診から入院～退院に至るまで懇切丁寧かつ、大変やさしい対応して下さい、また主担当して下さいC看護師さんをはじめ、全ての分野のスタッフ皆様の親切さ、やさしさ、ていねいさは、素晴らしいと思われます。</li> <li>・さらには設備、環境面におかれましても、病室、談話室、浴室、お手洗い所等は、絶え間なく清掃され清潔を保っておられ、気持ち良かったです。</li> <li>・良い事ばかり書かせてもらいましたが、ほんとうに思っています。</li> <li>・このような、素晴らしい病院を持続してもらえると信じています。</li> <li>・私自身は退院させていただいても、また外来受診でお世話になりますが、今回は感謝の気持ちでいっぱいです。ほんとうに有り難うございました。</li> <li>・勝手ながら本アンケートを以て、お礼の手紙とさせていただきます。</li> </ul>	17階東病棟	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。
8	H30.2.19	とても、親切にして下さり、感謝しております。ここに来るといつも前向きになります。ありがとうございます。	8階西病棟	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。
9	H30.2.22	健康保険確認カウンターではどんなに待ち人数が少なくても入口にまわってもらう原則は守るべき そうしないと列がなしくずしになる。	患者支援課	このたびは不快な思いをおかけし申し訳ございません。以前、同様のご意見を頂きました為、改善を行い、現在では、身体の不自由な患者さまのみ人数が少ない時には出口から入って頂いております。ご理解賜りますようよろしくお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
10	H30.2.15	麻酔から覚めてHCUへベッドで移動する時に先生が色々話かけてくれていました。エレベーターに乗った時、看護師の方が話をささげるように先生に私的な話をされ始めて驚きました。(病院での運動会?のことや先生の年齢についてなど)外来や病棟での対応は素晴らしいものだったので、ショックでした。看護師の方のお名前は存じませんが患者の前では私的なお話はされない方がいいのではと思いました。	16階西病棟	常日頃から、エレベーター内での私語を慎むように指導はしておりましたが、今回ご指摘のような事象があり、ご不快になられたことを大変申し訳なく思っております。ご指摘の件に対し、スタッフと話し合いの場を持ち、全員に指導、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。

患者さまからのご意見と対応(平成30年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対応
11	H30.2.22	<p>市立大学病院の脳外科のスタッフの皆様、Aです。この度は大変お世話になり、有難うございました。皆様のお蔭で転院する事ができます。有り難うございました。看護師さんの忙しさ大変さを身近で接し日々お疲れ様の言葉につきます。そんな中でも優しく看護して下さい有り難うございました。急に転院が決まり、お礼も一人一人の方に言えず、この紙面でお許し下さい。特に</p> <p>Bさん、私が術後、嘆き悲しんでいた時に、優しく話を聞いて下さり、本当にありがとうございました。</p> <p>Cさん、いつも明るく元気にお仕事なさっていて、忙しい中、私の話を手を止めて聞いて下さり、とても話しやすい方でした。貴方のがんばりを見ていると私も、カづけられました。有難うございました。</p> <p>Dさん、お母さんの話をして下さい、私にもとても優しい言葉をかけて下さいました。この人は本当に優しい方なんだとお会いしてすぐに伝わりました。私も貴方のお母さまの様になりたいと思えました。言って下さった言葉は忘れません。有難うございました。</p> <p>Eさん、いつも優しく色々お気遣いのできる方で、とてもよくお声がけをして下さいました。楽しいお話もして下さい久々に笑えました。有難うございました。</p> <p>Fさん、本当に優しくて、かわいらしくて、私を勇気づけて下さり、温かいお言葉を有難うございました。</p> <p>Gさん、私のわがままを、しっかり聞いて下さり有難うございました。貴方の明るいお声は病院内を明るくし、今日も世の中は動いていると頑張らないと、と思えるお声でした。お若いのに、とてもしっかりしてらして優しい方でした。有難うございました。</p> <p>まだまだ、お名前がわからず申し訳ありませんが、皆様ありがとうございました。</p> <p>この病院に入院して約2ヶ月、H先生は、ほぼ毎日、部屋に来て下さいました。その毎日のわずか何分かに私は心が救われ安心しました。優しくて、心配りがおできになり患者の目線でお話をして下さいます。そんな大先生にお会いでき、手術をして頂いた事を心から感謝致します。有り難うございました。私は幸せです。</p> <p>転院して頑張ってリハビリして歩ける様になる事がここで皆様によくして頂いた事への恩返しだと思っています。本当に皆様有難うございました。</p>	12階東病棟	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。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対応
12	H30.2.16	<p>・ルールを守らない患者面かい人が少なからずみられる。何人も小学生の子供がうろついているを見た。私が見てるぐらいだから、スタッフは必ずみてもいい。ということは注意、をしてないということだ！私の小学生の娘は絶対に上らせない。ルールは守る人のためにあり、守らない人はルール外という病院の考え方だろうか。</p> <p>・ドクターは担当医でなくとも、あいさつして致けるし、何か質問しても答えられる範囲で答えていただける。感心する。ナースの仕事、対応も良いと思う。一つ難を言えば、勤務が終り、専用エレベーターに向うときは、別人の顔になっている。病院の敷地を出るか、せめて制服を着がえた後に、別人の顔になって欲しい。専用エレベーターに向うナースにあいさつされたことはない。(原文通り)</p>	7階東病棟	<p>貴重なご意見、ありがとうございました。</p> <p>面会については基本的には小学生以下の方の面会はずべてお断りしております。今回は患者さまのご容態の変化で急遽、外国から帰国されたご家族が近隣のホテルに宿泊中のため、どうしても小学生の子供さんお一人を病棟内に連れてこなければならなかったケースです。家族には十分、こちらの意向はお伝えし、最小限にさせていただくことと感染防止行動は遵守していただいておりますので、この件に関してはご容赦いただきますと助かります。専用エレベーター使用時のあいさつにつきましては今後、気をつけてまいります。</p>
13	H30.2.23	<p>今回で2回目の入院となります。11F東では合計1ヶ月半お世話になりました。スタッフの方は皆優しく病棟の雰囲気が良く快適に過ごすことができました。特に11F東看護師長、ANS、BNS気持ちに寄り添い接していただき嬉しかったです。15F西へ転科した際、CNSは日頃のルーチンワークとは関係なく心のこもった看護をして頂き、担当になるとすごく嬉しかったし安心できました。手術が終り洗髪できない時に温かいタオルで拭いてくださった時のことは忘れません。</p> <p>また、DDr。初めての手術で多少の不安はありましたが先生の一生懸命で真面目な所がすごく伝わり安心してお任せできました。数多くのDrがいる中で、DDrが担当で本当に良かったです。と思いますし、先生の今後のご活躍を期待しております。最後に乳腺内分泌外科E Dr。いつも分かりやすい説明をありがとうございます。先生とのご縁に感謝いたします。</p>	11階東病棟	<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>
14	H30.2.23	<p>いつもお世話になりありがとうございます。</p> <p>外来でくる事多いのですが、朝絶食で採血の場合など外来では、殆んど1日仕事になります。昼食の件ですが、コンビニはととてもありがたいですが、冬寒時など、“うどんか丼”の店あればいいなあと、患者同志話し合うことが多いです。</p>	施設課	<p>当病院内には、コンビニの他に、飲食店として、レストランロイヤル(6階)とサンマルクカフェ(1階)がございます。レストランロイヤルでは丼や麺類も提供しております。どうぞご利用ください。ご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対応
15	H30.2.26	1F自動支払機の前のイスのスペースがせまくなって混み合います。 出来れば、もう少し元のスペースに戻して欲しいです。	患者支援課	自動支払機前のイススペースの件、ご迷惑をおかけしております。 会計待ち時間の短縮と、イスの改善に、関係部門と連携を取り、検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
16	H30.2.26	レントゲン影映で③で待機 11:45～12:50まで待たされる。 途中、 12:30頃、34番受付で確認すると、「もう少し」との事、 12:50頃、再度 " " 受付の方が確認に動いて下さると、「影映」済にカルテが回っていたとの事  再発防止のため、原因と対策を文書で回答頂きたい。個人責任追求ではなく、市大病院としての対応を願います。	中央放射線部	ご意見ありがとうございます。今回の件につきまして、受付された順序で検査を実施できず、長時間お待たせし大変申し訳ございませんでした。 また、患者さまからの申し出があるまで事態に気付くことができなかったことに関しましても重ねてお詫び申し上げます。 今回の発生原因は、本来患者さまに検査室にお入りいただきしてから撮影オーダーを「検査中」に変更する手順であるのを、撮影担当者が患者さまにお入りいただく前に「検査中」の状態にし、ちょうどその時に撮影装置トラブルが発生したために、実際には患者さまを撮影していない状態で「検査中」から「検査済み」の状態に変更してしまったことが原因です。中央放射線部単純撮影部門では、この件につきまして重大な事例として緊急の連絡会を開催し、発生状況説明、確認を行い、 ①撮影ワークフローの遵守(患者さまに検査室にお入りいただきしてから撮影オーダーを「検査中」の状態にする) ②患者さまを撮影せずに、「検査中」から「検査済み」のステータスに誤って変更してしまった時は、その旨を他撮影技師、検像技師(検査済み画像を修了確認する技師)全員に知らせること、 以上の2点を徹底することを撮影技師すべてに周知いたしました。また本件について、週に一度行われる全部門の放射線技師連絡会においても報告し、再度の周知徹底を行いました。今後も中央放射線技師一同は、より良い放射線検査・治療を患者さまに提供できるよう最大限の努力をしてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。
17	H30.2.27	地下駐車場でタバコの臭いがします。エレベーターで一緒になるので気分が悪いです。駐車場内禁煙の表示をつけるか増やすかしてもらえませんか。入庫するところ(駐車券をとるところ)やエレベーター付近に目立つように掲示があればよいと思います。夫が肺が悪いので、ぜひお願いします。	庶務課	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。 日頃より、敷地内全面禁煙施設として警備員の巡回や掲示等で注意を促しておりますが、今後も引き続きマナーの向上に努めていきたいと思っております。 病院へお越しの方が快適にご利用いただけるよう、努力してまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。