

患者さまからのご意見と対応(平成30年4月)

No	年月日	内 容		対 応
1	H30.4.2	会計受付時に最初に渡された番号ではなく、通番を渡していただければ、あとどれくらい自動支払機での順番を待たばよいか予測もつきますが、あと順番をどれくらいまてばよいのかの判断がつきません。 待たされるだけ、待たされていて、窓口での返答もそっけなっ感じで、とても市立大学病院のシステムとは思えません。	医事運営課	このたびは、会計時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 当院の発番号システム上、診察の際に発番された番号のみでの運用となっております。待ち時間対策に関しては、外来計算者・窓口の増加、待ち時間テロップの表示、院内放送の徹底等状況に応じて取り組み中です。未だ不十分な対応があり申し訳ありません。特に、患者さまにお越しいただいたのは月初である為、保険証の確認等もあり、特にお待たせしてしまったものと思われます。今後とも日々努力し、待ち時間短縮に向けて取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程宜しくお願い致します。窓口での不適切な対応に関しては、指導いたしました。
2	H30.4.3	産科の受診券、他県使用する際、会計と外来に何度行かされる。時間がかかる。60分以上、遅すぎる。	医事運営課	妊婦券は、計算をした後に、会計窓口から残りの妊婦券冊子を患者さまに返却します。 他府県の妊婦券においては、患者様にお持ち帰り頂く為にも、当日の診療内容を看護師がチェックし、医師の印鑑を押す必要がある為に「外来で記入してもらってください」と案内しているのが現状です。このように患者さまが外来に行っ頂く様な現状の運用については今後の課題として検討させていただきます。更には、会計の待ち時間におきましても、日々努力し、待ち時間短縮に向けて取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程宜しくお願い致します。
3	H30.4.6	消毒用アルコールが見当たらない。あった方が良くと思う。(あったとしても見つけられなかった。)	感染制御部	貴重なご意見ありがとうございます。現在、アルコール性手指消毒剤につきましては病棟には設置しておりますが外来エリアには設置しておりません。今後、外来エリアへの設置についても検討してまいります。設置場所やメンテナンスなどについて検討が必要ですので、設置までにもうしばらく時間がかかると思われます。ご理解いただけますよう、お願いいたします。

患者さまからのご意見と対応(平成30年4月)

No	年月日	内 容		対 応
4	H30.4.9	電話がつながりにくい。2時～4時の間に問い合わせをする がつながりにくく、つながってもコールが鳴るだけで、とってもらえない。夕方にやっとつながっても指定の時間間近かやや少し過ぎているからか声や言葉の感じが迷惑そうな対応で、こちらとしては、かけ続けた上での時間なのに気分は良くない。病気で辛い思いをして、病院を頼りにしているのに見放されているような気持ちになる。電話は顔が見えない分、対応はむずかしいと思うが、もう少し明るく優しい対応を望む。年をとると話しが長くなったり説明が足りない事もあり申し訳ないと思いますがよろしく願いいたします。(整形外科受付の対応について)	医事運営課	患者さまには不愉快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。今後とも日々努力し、電話のお待たせ時間を少しでも短縮できるよう、患者さまのお気持ちとなり取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程宜しくお願い致します。 電話こそ、「患者さまのお顔が見えない中での対応になるのでより伝わりやすく丁寧に」を肝に銘じ、接客改善を図ります。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	H30.4.9	3/26(月)～4/1(日)まで13階東棟で入院しておりましたAです。入院中は、大変お世話になりありがとうございました。B先生をはじめ13階東棟の皆様にはホスピタリティあふれる看護、ご対応をしていただき、たいへん嬉しく思いました。感謝の気持ちでいっぱいです。お蔭様で、その後も順調に快復しており、元気に仕事しております。本当にありがとうございました。	13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、取り組んでまいります。
6	H30.4.11	支払い時の時間が、かかりすぎ、他の病院では1回ですむのがなぜ2回も同じ事をするのか。 カード読み取り機の点検を、お願いしたい。カードを再度替えてもらったが通じず、バーコードで支払となったので、キカイの点検をお願いします。 市長…色々のところに目くばりして下さい。	医事運営課	このたびは、会計時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 カードの読み取りに関しましては、メンテナンス等を心がけておりますが、読み取り機の反応が悪く、二度手間になり誠に申し訳ありません。次回にも同じような事が起きた際には、ただちに職員呼び出しボタン(自動精算機)、もしくは最寄りの職員へのお声掛け頂きますよう、宜しくお願い申し上げます

患者さまからのご意見と対応(平成30年4月)

No	年月日	内 容		対 応
7	H30.4.11	見舞いに来た人が感染予防の為、マスク着用をお願いするのであれば、病院側が用意してもいいと思います。 9階に上がってきてマスクがないと面会できません。コンビニで買ってきて下さい！！は不親切な対応と思います。B1ロソソ コンビニが売切れていたら面会はできないのでしょうか。売っているお店をさがして来て下さいという事なのでしょう。この事は入院患者に事前説明がされていません。 入院が決まった際、入退院支援センターの方に、入院の案内のサッシをもとに説明をうけますが、その時、面会についての説明でぜひ、つけくわえて説明とサッシにも手書きで記入して欲しいです。(どこの病棟に入院するかは、きかれるので)それが難しいなら、入院当日、部屋にて一日の予定、食事等の説明の時に、面会にくる人はマスクが必要なことを教えて頂きたい！！面会に来てくれた人に聞いて初めて知るだけです。患者はエレベーター前ナースステーション窓口の張り紙も目に付きません。事前に知っていれば来てくれる方に前もってマスク持参をお願いもできるのに。どこの病棟でも使っている説明書ではなく、9Fはぜひ面会についての説明を改善して下さい。他の病院ではお願いであれば病院側でマスクを置いてくれています。	9階西病棟	今回受付の対応が不親切で申し訳ございませんでした。9階西病棟では、治療により免疫力が低下している患者さまや、感染症の治療のため入院されている患者さまが多く、感染予防や感染症拡大防止のため職員だけでなく、患者さま、ご家族様、面会の方にもマスク着用のご協力をお願いしています。この度、エレベーター前の掲示板の文字がわかりにくいというご指摘を受けて修正いたしました。また、入院された患者さまには病室案内の後、口頭で面会の方もマスク着用が必要であることを説明していますが、今後患者さまに説明した内容に、不明な点がないか確認するよう指導して参ります。そして、入院のご案内に記載されていないため、入院中混乱されたことに関しましては、お詫びいたしますとともに、今後改善してまいります。貴重なご意見を頂きありがとうございます。
8	H30.4.16	今日は、労災関係の書類相談、提出に来院しました。解からない書類も丁寧に説明して下さい、会社から持ってきた書類に不備があっても確実、正確に対応して頂き、Aさんには、私も会社も、とても感謝しています。いつもありがとうございます。 救急のBさんにも、いつも不安な事があった時、話を聞いて相談に乗って頂いて、とても感謝しています。母も私が救急に入院していた時、Bさんのさりげない気遣い、思いやりに不安な心が救われました。といつも話しています。母は形成のC先生の話しもいつも話します。人格、知識、技術に秀でたC先生に私、母、家族、会社の人達、皆が感謝しています。	医事運営課 救急 形成外科外来	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、取り組んでまいります。

患者さまからのご意見と対応(平成30年4月)

No	年月日	内 容		対 応
9	H30.4.17	<p>・会計機前待合席、天井照明が間接照明にてVRY暗い、喫茶等でなくHSPのロビーであり芸術家の出番はない。特に高齢者、病人は視力低下があり全ロビー照明、充分明るくすべし。</p> <p>・トイレ個室(大)に診察ファイル入れ、物かけフックあるが、ちょっとした小物を置く台(平らな台)がない。すべてRがついていて小物を置くと引力があり落ちる。要改善、1ヶ月後期待。</p> <p>・ご意見前について投稿扱書類を回答せよ。以前はあった。</p>	施設課 患者支援課	<p>施設課より、照明と小物を置く台について回答させていただきます。照明につきましては現在、照明を増やすなどして順次明るくするよう改善しております。</p> <p>また小物を置く台につきましては、構造の問題などあり時間を要しますが設置に向けて検討しております。暫くお時間をいただきますよう、お願いいたします。</p> <p>寄せられたご意見の回答についてですが、当院ホームページと病院内(1階総合案内横)に掲載及び設置させていただいております。今回の指摘をうけ確認いたしましたところ、院内に設置しております回答の更新が遅れておりましたので、最新の情報に更新させていただきます。これからも患者さまのご意見を真摯に受け止め取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	H30.4.22	<p>病院の入院食というのは栄養等を大事にするあまり、あんまりおいしくないというイメージでした。しかし、市大の食事はおいしいです。まわりの方もここの食事はおいしい。ごはんのたき方もすばらしい。とっておられる方も多いです。入院中の少ないたのしみの中の1つの大事なのが食事なので、食事がおいしい。というのはとてもありがたいことです。直接お礼を伝える機会がないので意見にいれさせてもらいました。おいしい食事、ありがとうございます。</p>	栄養部	<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、取り組んでまいります。</p>
11	H30.4.23	<p>脳神経外科A先生に大変お世話になり誠にありがとうございました。病気の痛みと不安を抱えるなか初診時からとても丁寧にご対応下さり不安な気持ちを取り除くことができました。患者の気持ちに寄り添って下さる素晴らしい先生に出会えたことを深く感謝申し上げます。</p>	脳神経外科	<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、取り組んでまいります。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成30年4月)

No	年月日	内 容		対 応
12	H30.4.26	ナースのAさんの対応がいつもきつくて気持ちが落ちこみます。私は血管が細く、左手からしか注射できないので、放射線科の未熟な若いDr達にいつも何度も刺され、足から注射した事もあり、毎回痛い思いをしています。大学病院だから仕方ないと思っています。Aさん、もう少し患者に寄り沿った対応をして頂けませんか？いきなり「外来でルート取って来て！」と私の顔を見るなり言うのはいかがなものでしょうか？以前も同じ事があり、嫌な気持ちになりました。未熟なDrと患者の間で忙しいので今この意見を投かんしました。私は決してAさんの事が嫌いではありません。もう少し笑顔があればうれしいです。注射一本出来ないし、反省も謝罪もない若いDr達には失望していますが。	中央放射線部	<p>医師について MRI検査時に、当科の医師によりスムーズに血管を確保できず、苦痛な思いをされた上、謝罪もなかったとのことで、大変申し訳ございませんでした。当院は、医師の卒後教育で研修を行う機能も担っております。より一層患者さまに信頼される医療人を育成すべく、指導を徹底してまいります。</p> <p>看護師について このたびは、放射線部 看護師の対応により、不快な思いを抱くことになり、申し訳ございませんでした。今回、頂戴したご意見を真摯に受け止め、看護スタッフ全員に指導を行いました。当院に、来院される患者さま、一人一人に笑顔で寄り添った対応ができるように努めてまいります。</p>
13	H30.4.26	窓口は9時に開くと表示されていますが、診察は8:30～で10人以上待っています。(9:50～9:55頃)対応して下さい。原文通り	医事運営課	<p>お待たせいたしました、誠に申し訳ありません。 病院の窓口のお時間は9:00～でございます。今後はお支払い方法に関しても新たな手法を、検討させて頂いております。現段階におきましては、お待たせすることもあるかとは思いますが、ご了承いただけますよう宜しくお願い致します</p>
14	H30.4.27	肺のCTの予約が取りにくくて困ります。定期的に撮る必要があるのにいつも3カ月後の予約は取りにくくて遅くなる事が多いです。必要な検査の予約を必要な時に予約できるよう需要の多い検査は枠を増やしてほしいです。	中央放射線部	<p>このたびは、CT検査の予約枠の件でご迷惑をお掛けし申し訳ございません。中央放射線部CT検査室では、4台のマルチスライスCT装置で検査を行っておりますが、1日で可能な検査人数は決まっておりますので、予約枠を一杯に広げると、緊急検査等に対応出来なくなります。そこで予約枠に1日数名程度の調整枠を設けています。今回の患者さまのようなケースにご利用いただいておりますので、主治医とご相談いただき、日未定オーダーで予約を入れてCT検査室へご連絡していただければ、ご希望の予約日に検査を行うことが可能となります。よろしくお願いいたします。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成30年4月)

No	年月日	内 容		対 応
15	H30.4.29	<p>おかげ様で無事退院することができ感謝しています。入院当初の不安なときから、不安をとりのぞくようにみなさん接して下さいました。先生やかんごさんは忙しいはずなのに、いやな顔一つせず、ていねいに話をきいて下さったり助言して下さい欲にいう3分診察とは大きくかけはなれたていねいさでした。先生、かんごさんだけでなく、エイドさん、クリーンスタッフさん、クラークさんもやさしく接していただきたり、ていねいな声かけをして下さったりとみなさんの支えがあつて退院にたどりつけたと思います。本当にありがとうございます。他の患者さんと話しをしていると私自身は初めての入院生活だったので比べられないですが、「食事もおいしいし、スタッフもちゃんとしている。他の病院とは比べものにならない。きっちり教育がされているんだろうなあ」という声も複数きました。乱筆にておゆるし下さい。(原文通り)</p>	6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、取り組んでまいります。</p>