

患者さんからのご意見と対応(平成31年1月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	H31.1.4	外来で、問診票にある質問事項(飲酒、タバコ、アレルギー等)について、再度、看護師や医師に同じことを質問される。これは時間の無駄であるので、問診票か口頭質問かどちらかにしてほしい。	消化器外科外来	このたびは、不快な思いをもたれたこと、大変申し訳ありませんでした。問診票に記載しているにもかかわらず、同じ質問をされるとのご意見につきまして、患者さんが安全に治療を受けて頂くために、アレルギー等の確認が重要となります。喫煙、飲酒においても同様となります。患者さんに安全で質の高い医療を受けていただくことを当院の方針としております。今後ご理解頂き、ご協力お願いいたします。貴重なご意見をありがとうございました。
2	H31.1.5	「私は強い看護師なのでAさんには負けません。言い返します。」ケンカ売ってるのですか？患者の気持ちのもやもやはどうでもいいのですか、看護ってそういうことですか？自分の言い方も苦しい時やおかしい時は強く言うてしまう事で悪く思いますが、病院のルールが大切ですか、改善はされないのですか、患者の意見は看護しやすいようにふうじ込めるのですか、何度か話し合いましたと言っても同じかで終わってます。薬の件ももうふれなかったらいいのにふり返すように別の提案してきます。看護師がいる前でちがう薬を飲んでても気づかない、なのに間違っで飲ましたらレポート書かなあかんとか言ってます。その後には、私に対して「ヤカラ」って言ってきました。他の病院に移れて言ってきました。こんな看護師知りません。人権問題です。後で2人であやまりにこられました。とりあえずあやまっで感じにしかとれませんでした。その時にも土下座してあやまっでいいんですかって言うことじたい気持ちがなんであやまらなあかんねんって思っていると思います。自分で本当にわかったと思うなら言ってください。ゆるせません。	17階東病棟	ご意見ありがとうございました。当該スタッフにはすでに指導をいたしました。発言に関して、そのようにお伝えしたつもりではなかったのですが、患者さんに不快な思いを抱かせてしまったことを振り返り、よく考え、看護師として学習していきたいと考えております。貴重なご意見ありがとうございました。
3	H31.1.9	循環器の外来で診察を受けるのですが、どうして大切な聴診器をあてないのか不思議でなりませんね。どこの病院に通院しても、初歩の診察として当然のことと思いますが、見ただけで、わかるという先生とは思いますが、この先心配でなりませんね。不安を与えて他の医院に向けるのが狙いですか。もっと真剣、まじめに取り組むに、患者の気持ちになって、ベテランの医師は外来に立たないのですか。レベルはどんどん低下しています。	循環器内科外来	循環器外来でありながら、基本的な聴診もせず患者さんが不安を感じられたとのご意見ごもっともであります。問診に引き続いた聴診は診察の基本であり、単なる疾患の推察のみならず、患者さんとのコミュニケーション構築の第一歩として重要な役割があることは医学教育において口が酸っぱくなるほど言ってきております。今後このようなことがないよう、さらに指導を徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

* 患者さんご意見は、原文通りです。

患者さんからのご意見と対応(平成31年1月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	H31.1.9	看護師さんは、いつも忙しそうで相談しにくいんですが、Aさんは親身になって相談にのってくださり本当に心強かったです。主治医の先生の間にも入って色々こちらの気持ち等もくんで伝えてもらったり、本当に感謝しています。ありがとうございます。	14階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。
5	H31.1.11	いつも会計が遅すぎます。他の患者さんも皆様口をそろえて遅いと言っておられます。どうしてこんなに遅いのでしょうか？1/11は特に会計が混んでましたが、計算窓口に行くまでにどれだけ時間がかかるのか！なんとか対応できないのでしょうか？	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。今後とも日々努力し、「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、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。会計時間短縮に向け、診療費の内容によって算定担当者を固定化させる等、人数強化等で待ち時間の改善に取り組んでまいります。お待たせしてしまい申し訳ありません。
6	H31.1.11	内視鏡の着替えのところで共有スペースに手指のアルコール消毒用ボトルをおいて欲しいです。	消化器内科外来	内視鏡センターにおける感染防止対策のことも踏まえて、設置場所など関係部署と協議して検討させていただきます。貴重なご意見有り難うございました。
7	H31.1.11	前回の検査に追加検査をしたため、支払いを追加で請求と言われ後からって何？拒否できるんですか？って感じです。14番窓口で言われ待つこと1時間いくらなんでも時間がかかりすぎではないですか。人数増やすとか対応すべきと思います。きっと毎日同じ状況ではないですか！！早期改善して欲しいです。	医事運営課	このたびは、患者さんにご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。前回の検査代金の追加に関しては、窓口でも記載させて頂いている通り、即日に反映できない場合もございます故後日に料金が発生する場合もございます。14番窓口で1時間お待たせしたことにつきましては、窓口人員増加などにて今後、対応いたします。誠に申し訳ありませんでした。
8	H31.1.15	初回に各科の前で受付が必要なことを明示してほしいと呼ばれると思わずとまってきました。	医事運営課	このたびは、患者さんにご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。外来においては、一部の診療科によっては受付が必要な場合がございます。診療科前には告知物を貼付しておりますが(小児科等)、案内を分かり易くするよう、患者さん目線で多箇所にて周知徹底を図ります。

* 患者さんご意見は、原文通りです。

患者さんからのご意見と対応(平成31年1月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	H31.1.16	<p>保険証 確認窓口について。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まず患者は病院にとっては、お客さまであるが、当該確認を患者にわざわざ2Fまで出向かせ確認させる行為について閉口する。 ・本日は2Fの耳鼻科前にて列が出来ていたが、桃色のパウチされた整理番号札に気付く者もそうでない者とおおり、時間をかけて先に並んでいた者が、後順になるという現象が起こった。非常に不公平、不合理、非効率な方法である。(事務員(係の者)が前に出て番号札を手交すれば済むが) ・以前にも改善を申しあげたが、一向に直っていない。 ・については、従来通り、1Fにて健康保険証を確認する体制に戻すのが、一番の改善策であると思料原点回帰を望みます。 	医事運営課	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘頂いたご意見につきまして、下記のように回答いたします。</p> <p>①保険証窓口について 1階、2階に窓口を配置しております。2階に設置させて頂いているのは、主に2、3階の外来患者さん用です。</p> <p>②パウチの件について 現在は、パウチの手渡しを朝の混雑時のみに改善しました。</p>

患者さんからのご意見と対応(平成31年1月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	H31.1.15	<p>転院先の病院へ見学に行った日に転院先の病院から受け入れは可能と言われ、その日にソーシャルワーカーのAさんから明日の朝の10時から先生の話聞いてそのまま転院してくださいといきなり言われました。そちらの都合・・・？</p> <p>患者さん10分も座位保てません！手術のお陰で片麻痺になり、食事もなぜかずっと経管栄養。ソーシャルワーカーの人は日本人だと思うんですが、言葉を知らないのか、ズレた事を言われていました。</p> <p>病棟には、まず、三文字の名字で背の高い、肩はしっかりしてて髪ひとつに束ねて、お団子みたいに後ろでくると巻いた感じの頭の女性年配看護師</p> <p>衛生、不衛生わかっていない！？理解できない？風呂上がりの患者に履かず洗濯した靴下を、病室の床の上に置いて、それを、風呂上がりの患者に普通に履かせていました。それを指摘したけど、そちらの方も言葉を知らないのか、通じないのか、全然わかっていないのか、全然気にせずに履かせていました。靴下は靴扱い？</p> <p>病院は、衛生管理をきちんとしとかなないと、いけないとこなのにどうですか？どうなってるんですか？感染症の原因にならないんですか？</p> <p>患者は病で入院してて、免疫力が弱ってるし、しかも年寄りなのに尚更でしょ。そんな患者にそんなことして院内感染とか問題じゃないんですか？何の為に感染症対策とか病院でやってるんですか？何の為に研修ですか？形だけ？この人学んでないよ！それと何度も何度も言わせるけど患者の排泄処理下手すぎる！！勿論排泄介助も下手ですよ！前回もいわせてもらったけど、看護師さんってプロでしょ？なんで、そんなに、しょっちゅう便をパジャマに付けるかなあ～？</p> <p>百歩譲って便がズボンに付いてしまっても、洗い流して家族に洗濯物として渡すのが常識。</p>	12階東病棟	<p><患者支援課より></p> <p>この度は、転院先からの翌日での受け入れの連絡があり、ご家族のご準備などご迷惑をおかけすることになり、申し訳ございませんでした。転院先の受け入れ日は先方病院の指定によるものです。その日を逃しますと、転院に際しての条件が厳しくなってしまうため、皆様にご協力いただいておりますのが、現状です。しかし、事前の説明で転院前日に先方より連絡が来る可能性について十分お伝えできていなかったため、今回のようにご負担をおかけすることとなりました。事前の説明について予測されることを十分お伝えするように、対応した本人、他のソーシャルワーカーともに今まで以上に気を付けるべく話し合いました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><12階東病棟より></p> <p>この度は、不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当院は高度急性期病院のため、必要な治療を行いそのあと後方支援の病院へ、今回はリハビリテーション病院へ転院していただくため、医療ソーシャルワーカー(MSW)と共に調整を行っております。受け入れ先の病院によっては調整を始めるのが早いときにはその当日、翌日には受け入れていただける場合があります。今回もご家族との面談後、翌日に受け入れ可能であるとお返事があり、MSWより連絡させていただきました。急なことで私どもの配慮が不十分であったことに対してお詫び申し上げます。</p> <p>排泄物で汚れた寝衣の水洗いが不十分であったことに対して誠に申し訳ありませんでした。今後そのようなことがないよう全スタッフに再度教育指導を行ってまいります。検査時のストレッチャー移乗については、ご本人の状態を考慮して安全に行うため3人で対応させていただきました。ご理解をお願いします。入浴後の更衣におきましては、ご指摘の中の内容を本人に確認しましたところ、</p>

* 患者さんご意見は、原文通りです。

患者さんからのご意見と対応(平成31年1月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	H31.1.15	<p>それを1回も洗い流しもしないで、便付いたまま、ズボン脱がしたままの状態、便まみれの状態、そのまま袋入れて、家族に渡すって、どうですか？ 嫌がらせですかね？貼りにきれいに洗い流せてません。と書かれていました。洗い流すの意味わかってます？それとも荒い流すと漢字間違えたのかな？日本語わからん人多そうやし！プンブン便の匂いがする物を！？いったいどう言う教育してはるんですか？</p> <p>それと、検査の為ストレッチャー移乗の際、無駄に3人で行っていました。ベッド柵をベッドボードに入れて、しかもおバカなのか2本目もいれようと・・・こちらは見ただ目で入らないとわかっていましたが、入らないと気付き壁に立てかけていました。ベッドボードってわかりますか？頭側のベッドの板です。その隙間に柵を入れてるんです。何を言いたいかと！！頭の真上に柵を持ってきているんです。二本も・・・ これは最近の幼稚園児でも、あぶないなあって危険認知できると思います。そちらの看護師さんは認知出来てません。</p> <p>12階東病棟の女性看護師に！？婦長さんと言おうか室長さんと言おうか、12階東病棟の看護師取り仕切っている、婦長さんにも問題あるんじゃないやありませんか？この病棟だけですよ！こんな問題な女性看護師ばかりなのは！？ 他のところでは遭遇したことない。それと、最初に上げた、名字が3文字の女性年配看護師、家族が何度も聞いているのに、それに全然応答せず、PHSを出て切っただけから、返答せず、また、家族が質問しても、またPHSに出て、また返答せずの繰り返しで、結局、返答しないまま、そのまま病室出ていきました。それってどうですか？PHSに出るのは、確かに大切なことやし、患者様に関わることやから、出るのは分かるけど、PHSに出る前と出た後に、なんか一言ないですか？普通じゃありませんよ！！もう言い出したら、きりないぐらいあります。</p> <p>言い方悪いですが、天下の市大なのに、バカの寄せ集めで集めた看護師ですか？連携もない、言葉使い、態度の悪さ、レベルの低さ、学習能力がない、危機感がない。もう一度改めた方がいいと思います。と言っても変わらない気がします。本当に全く前回から成長が見えないっていうか、ますます悪い方に成長されています。そういう研修でもされているんですか？</p>	12階東病棟	<p>行き違いから誤解を招いている可能性があるものもあるようです。お気づきのことがありましたら、近くの医療従事者に声をかけてください。すぐに対応させていただきます。お手数をお掛けいたしますが、よろしくお願ひします。貴重ご意見ありがとうございました。</p>

* 患者さんご意見は、原文通りです。

患者さんからのご意見と対応(平成31年1月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	31.1.16	外来を受診した。11時前に会計受付に並ぶととても人数が多く受付までに時間を要した。患者の人数が多いならば窓口を調整するなどの対応をして欲しい。椅子に座って待つことも出来ない。体調が悪い人が来るのが病院なので、何か考えて欲しいと思います。	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。 今後とも日々努力し、「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、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いたします。窓口の人員配置数などの増員によって改善を図り、少しでも早く帰宅できることができるよう、新たな取り組みを検討いたします。お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。
12	31.1.19	本日、主人の見舞いに来て、18F第4会議室で「ガン治療とお金の話」があるのを知り、ちょうど会社との交渉に困っていたので16時すぎに18Fに上がりました。 見回り？されていた初老の男性に伺いますと「これはカンファレンスと言って一般の人は入れません」とシャットアウトされました。 一般の者が入れない催しをしないで下さい。パンフレットも意味なく配布しないで下さい。形だけの相談なら存在しないほうが良いです。	患者支援課	このたびはご不快な思いをお掛けし大変申し訳ございません。該当の催しは一般の方向けのものでしたが、同刻に隣室にて医療者向けの会議も開催されておりました。ご指摘の男性が誤ってご案内した可能性がございます。今後は開催場所や対象者が分かりやすいように掲示や案内に努めます。貴重なご意見ありがとうございました。
13	31.1.22	保険証カウンターの案内ポスターの表記が分かりづらい、7月2日(月)から変わるとあるが、今年の7月2日からと勘違いしてしまう。 2018年と表記するか、移設します。でなく、しました。とするべきでは。 英語表記が少なすぎる。目立たなさすぎる。 今後、外国人患者も増える可能性があるので分かりやすく目立つ英語表記が必要だと思われる。	医事運営課	このたびは、掲示物の分かりにくさについてご意見頂きましてありがとうございます。 7月開始のポスターはご指摘後、大型掲示物からは外しました。 英語表記に関しては、今後の病院課題として検討いたします。
14	31.1.21	会計にいつも時間がかかりすぎるのが不思議です。他の病院ではこんなに長時間(60分近く)待たされることはありません。他院のノウハウを導入していただいて待ち時間の短縮を望みます。患者は長時間待つことが体力的にもツライことも忘れないでください。	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。 今後とも日々努力し、「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、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。会計時間短縮に向け、診療費の内容によって算定担当者を固定化させる等、人数強化等で待ち時間の改善に取り組んでまいります。お待たせしてしまい申し訳ありません。
15	31.1.22	1階の初診受付の番号札の場所わかりにくいので受付の所にも案内があればいいと思います。	患者支援課	初診受付の番号札の場所について各所に案内を掲示しておりますが、引き続き改善に努めます。貴重なご意見をいただきありがとうございます。

* 患者さんご意見は、原文通りです。

患者さんからのご意見と対応(平成31年1月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	31.1.22	<p>2018年12月の事(2度、2日) トイレの中ではナースの方々も忙しい女性と同じですが大をしていなくても小でもソープを使うのは、以前大をした人が触った所を触っている可能性があるからだと思います。 出てきたドアが閉まる前にトイレの入口の辺りを歩くのは通常あり得ない。指先をぬらしただけで全く洗わずに出て行き、ハンカチ持参でもなく、トイレトペーパーをトイレからもってきたので手をふくでもなく、ポケットの辺りをごそごそするふりをして、手を裏・表としてふいていた。そんなに忙しいから急いでも、道德の原点が狂っていると思います。この病院外でも、ほとんど手を洗わないナースの女性を多くみます。しかしここは病院であり、「点滴対応でとても忙しいから」「後から手袋をするから」ではなくて、不潔な手で病院で基本を無視した態度に慣れきっている人を許可する場所ではないと思います。 女性はきれいにしているからもちろん、トイレの大小にかかわらず、しっかり洗っているものだと思っている男性に真実を伝えたいです。女性のナースの皆様、人として恥ずかしいのではなく、常識としてトイレの後には両手をしっかり石けんで洗う様 患者が見てしまってオエ〜クラクラする様な頭痛や吐き気を感じないように正常な手洗いをして下さい。本気で仲間同士で見合い言い合い多くいる手洗いできていないナースの方々を減らしてください。よろしくお願いします。</p>	看護部	<p>日頃より手洗いの徹底は周知しておりますが、患者さんにはご不快な思いを与えてしまいましたこととお詫びいたします。外来部門師長をはじめ、全師長に通達いたしました。この度は貴重なご意見有り難うございました。</p>
17	31.1. 25	<p>看護師さんは担当やチームが違うとろう下で会ってもえしゃくもなく目をそらしたり、目を合わさないようにしたりとゆうのをケイケンしました。忙しいのはわかるのでイチイチあいさつしてほしいとは思いませんが病棟入院している患者へのえしゃく位はあっても良いと思う。さみしく悲しい気持ちになります。インフルが流行っているのでマスクをお願いしますとの事でしたが始めだけで病棟内でマスクをしていない人がわりといます。術後や治りよう後は感染しやすいので患者本人も見舞いの家族も体調を崩さぬよう。何かあってからではおそいと心がけてもらいたいのもう少しテッテイしてほしいです。</p>	看護部	<p>看護師の接遇に関しましては、入職時にオリエンテーションを通じて教育し、また入職後は、各部署で定期的にチェックリストを用いて確認を実施しております。また、マスク着用に関しましては感染予防の観点から、全職員向けに注意喚起を実施しているところです。看護師は常に緊張感を持って業務を行っておりますが、今後も看護師の態度でご不快な思いを与えることがないよう、心かけたいと思います。マスク着用に関しましても、再度周知して参ります。貴重なご意見ありがとうございます。</p>

* 患者さんご意見は、原文通りです。

患者さんからのご意見と対応(平成31年1月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	31.1.30	<p>保険の書類をお願いしていましたがお忙しいのは理解しているつもりですが、2週間以上かかるのはどうかなあ～と思います。</p> <p>また、書類の料金支払いについて計算受付は全く待ち患者様はおられずすぐだったのに支払いをするのになかなか呼んでもらえず、30分位は待ったと思います。私の前に来られ方も待っておられたと思いますが、窓口は2つしか開いておらず2つはクローズでした。もっと臨機応変に対応して窓口処理すべきではないでしょうか。普通の会計も計算受付を終了しても番号表示までかなりの時間を要しています。もっと対応を早くできる工夫を考えるべきではないかと思うのですが、いかがでしょうか！！</p>	医事運営課	<p>このたびは、貴重なご意見誠にありがとうございます。</p> <p>まず、書類に関しては医師の記載が必要なものに関しては2週間前後はお時間を頂いております。</p> <p>計算処理後は直ちに番号呼び出しがされる運用の為、番号呼び出しだけにおいてお待たせすることは無いものと思われます。窓口数・計算時間の改善に向け臨機応変な工夫を心がけます。</p>
19	H31.1.31	<p>再診機(1F)を通すのに、車イスだとロープがじゃまで受付けがしづらいので、車椅子専用を作る等工夫してほしい。</p>	患者支援課	<p>再診機の件で、ご不便をお掛けして申し訳ございません。再診受付時に接触事故が発生し、再発防止の為にロープを設置させていただきました。付近に職員を配置しておりますので、ご利用の際はお声かけください。ご理解ご協力よろしくお願いたします。</p>

* 患者さんご意見は、原文通りです。