

患者さんからのご意見と対応(令和元年12月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|---------------|---|
| 1 | R1.12.1 | <p>皆様には本当に良くして頂きありがとうございます。ただお伝えした方が良くと思い記します。</p> <p>・ハウスダストアレルギーを持っています。「ベッドの頭にある照明」の上や「手動式の診察ライト」、「ロッカーの上」、「テレビ台の一番上の奥あたり」が全てホコリをかぶっていました。入院してから徐々に悪化し、くしゃみと鼻水が大変でした。ベッド下のそうじは、ほこりをたてないようにDRYワイパーでそうじされてましたが、上手ではないので、舞いあげていました。軽くスプレーしながら、ワイパーをかけると良いと思いましたが、清掃員の方々が背が低いので、ホコリがたまる場所も理解できませんでしたが、ダスキンモップ(柄や長いものetc)など利用すれば解決すると思います。*ホコリは全て自分で掃除し、カーテンのホコリが舞い上がらないようにファブリーズ(無香除菌)をすることで改善されました。</p> <p>・お風呂場にあるドライヤーですが、風の吹き出し口の中が「わたぼこりだらけ」で大変なことになっています。いつ火災が発生してもおかしくありません。パワーも抑えられて、ドライヤー自体が暑くなっていて危険と思いました。(14階東病棟から入手)</p> | 施設課 14階東病棟 | <p><施設課回答> 清掃が行き届いておらず、ご不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。清掃担当者へ高所清掃とモップ掛けの手枝について指導を行いました。清掃について不行き届きな点がございましたら、詰所までお声かけください。至急対応させていただきます。カーテンについては、現在定期交換期間中のため、順次交換を行っております。</p> <p><14階東病棟回答> ドライヤーは、清掃時に定期的に確認して参ります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> |
| 2 | R1.12.4 | <p>休憩コーナーで5~6人で集まって大声で話している人達がいいます。ここは病院なので、体調の悪い人もいます。ずっとさわがれるのがしんどいです。休憩コーナーでは静かにするよう促して頂けませんか?まち合い席が空いているのにずっと休憩コーナーをその人達は使っていて食事など取りたい人が使えない状況でした。おしゃべりなら別の場所でお願ひしたいです。</p> | 患者支援課 | <p>この度は、体調のお悪いなか不快な思いをお掛けし申し訳ございません。休憩コーナーに食事をされる方を優先にお座りいただけるよう、掲示等いたします。また騒がしくされている方や、お気づきの点がございましたら、お近くの職員までお知らせいただきますよう、お願いいたします。貴重なご意見をありがとうございます。</p> |
| 3 | R1.12.5 | <p>ヒフ科に看護師が少ないと思います。</p> | 看護部 | <p>外来看護師の配置人数は、患者数や業務内容において決めております。皮膚科外来は5人の看護師が配置され、看護師の急な休みや業務が繁忙など、必要な時に他外来の看護師にて応援体制を整えております。今後も医師と協力し、安全な医療、看護の提供に努めます。今回は貴重なご意見をありがとうございました。</p> |

患者さんからのご意見と対応(令和元年12月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|--|-------------|---|
| 4 | R1.12.6 | 会計9番の赤いフレームのメガネかけた女の人の対応がわるかった。前回14番で対応するという話をしていたのにこちらの話もいっさい聞かず少しでも払ってもらわないと言われてそのつもりでお話ししていますと言った。前回面接の時間がせまっているので言うこちらは一部支払うつもりが保留でいいですよと言って下さって助かったのですが今回すぐきずついたと言ったらすいませんともいわず話をスルーされた。こんな一番最後に会計にいくところがいやになりました。 | 医事運営課 | この度は大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。調べましたところ、当該職員が判明致しましたので、厳しく指導するとともに再教育をおこなうために、窓口業務より外し患者さんの対応が無い部署での業務といたしました。今後、このようなことの無いように全窓口担当者を対象とした接遇強化研修を再度実施することにいたしました。早急に改善がおこなえるように意識改革に努めて参ります。 |
| 5 | R1.12.9 | 休日の入院費支払いについて。地下の時間外の所で支払いが出来ますが、窓口は1つのみでその場で並んでいる方が居ると思ひ、後ろにならんだら窓口の前にイスがならべてありそこに居る方に「順番ですよ！こっちにならんで！」と言われ「わからなくてすみません」と言いましたが、ならべてあるイスには荷物が置いてあったりとびとびに座られていたりで支払いにならんでいるのか、荷物置き場がわからない状態でした。出入口に居た職員に順番はどうゆう風になっているのかわかりにくい事を伝えると、窓口で番号札を渡していますと言われたので、窓口伝えると今はしていませんと言われました。支払いを待っていた数人でなんて不親切でわかりにくい対応かと呆れました。次々来る支払いの患者やつきそいの方へ支払いを待つ私たちが順番の最後はこちらですよと誘導しました。退院といえど体力はなくしんどい体でなでこちらがそんな事をしないとイケないのかと本当に残念でした。平日のうちに済ませられない事情も有り休日の支払いになりましたが、もったときちんとスムーズに出来るよう早急に対応願います。出入口の警備も大事ですが何人も警備の方が居るなら職員の方は窓口の整理に配慮してもらえても良いのではないのでしょうか。 | 庶務課 | この度は、退院前でお疲れのところご負担をおかけし、また不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございませんでした。ご案内の通り、通常は番号札をお渡しして順番に対応させていただいておりますが、混雑していない時間帯などはお渡ししていない場合もあり、今回はその間に会計待ちの方が重なったことから混雑が生じたものと思われまます。窓口の職員が対応中でもお待ちの方を混乱させないように対応方法を改善し、また、近くの警備員からも適切な案内ができるように連携強化いたしました。円滑な窓口対応、ご案内を心掛け、快適に当院をご利用いただけますよう努めてまいりますので、今後ともご指導ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。 |
| 6 | R1.12.11 | 内分泌科診察室14の通路口に血圧計2台といすがあり通行をさまたげている。通路が広がっている奥の位置(元の位置)に戻すべきである。体重計はそのままでも良い | 内分泌・骨・リュウマチ | 貴重なご意見ありがとうございます。血圧計の配置については、レイアウトの変更を検討し、患者さんの移動がスムーズな導線になるよう対応させていただきます。 |

患者さんからのご意見と対応(令和元年12月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|---|-------|---|
| 7 | R1.12.12 | 化学療法センターの予約が取れないから自分でできる薬に変えてほしいと先生から言われた。前の薬と同じなので了承しましたが高額のため変更したいと次の投薬時に伝えるとやはり予約が取れないと言われた。8週に1回の点滴をうけないといけないのに予約が取れない場合患者はどうすればよいのか化学療法センターはいつも空いていてなぜ予約が取れないのか不明。不信感をいただいています。 | 整形外科 | 化学療法センターと整形の予約を同日にするのは、化学療法治療との兼ね合いで非常に難しい状況です。今後の課題として両科で前向きに検討してまいります。ご迷惑をお掛け致しますが、ご理解頂きますようお願いいたします。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 8 | R1.12.16 | 計算窓口～自動支払機までの案内を窓口でもう少し丁寧に説明してほしい(特に高齢の方)前回と今回続けて高齢の方にやり方を聞かれたため。 | 医事運営課 | この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。ご指摘を受け窓口担当者にはより丁寧に分かり易く説明・案内をするように指導いたしました。私共の教育が行き届かず、誠に申し訳ございませんでした。今後とも指導・教育を徹底して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 9 | R2.12.18 | 診察はスムーズに終わったが、会計で長時間(2時間弱)待たされた何度か計算窓口で声をかけたが、計算中との事(いろいろな人に聞いていた様子)やっとできたと声をかけられたがやっぱり再計算させて欲しいと出来ないひとばかりでやっている様子であった。体調不良で来ているのに会計で3時間近くもまたせるのはどうかと思う。 | 医事運営課 | この度は、長時間お待たせをし大変申し訳ございませんでした。当日は大変混みあっており、診療科への確認もあり長時間お待ちいただくことになりました。そのうえ、再計算と重なり必要以上にお時間がかかり本当に申し訳ございません。日々患者さんに、少しでも早くお帰りいただける様に努めておりますが、このような結果となり申し訳ございません。これからもより一層の精度向上のための社員教育と指導強化に取り組んで参ります。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 10 | R1.12.18 | 2019年6月25日に救急車で運ばれてお世話になりました。脳挫傷など治療をして頂き、完治はまだしていませんが、また動く事が出来る位まで戻りました。入院もさせてもらいリハビリ等もしてもらい、感謝しかありません。脳のケガなので入院時の記憶などがほぼ無くなって覚えてなかったりしますが、直接お会いしてお礼をしたかったです。この度は本当にお世話になりました。ありがとうございました。 | 眼科外来 | 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努力してまいります。 |
| 11 | R1.12.19 | 予約時間に来て60分遅れておかしいやろ。検査するのに早く来てそれで予約時間から60分も遅れて皆時間切りつけて来てる。患者のこと考えてくれな。 | 外来師長 | 今回は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。予約時間から60分遅れとなり、予定を組まれている状況でご迷惑をお掛けし申し訳ありません。予約時間通りを目指して努力いたします。 |

患者さんからのご意見と対応(令和元年12月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|--|--------------|--|
| 12 | R1.12.19 | 12月8日～14日まで入院(個室)した。入院中の部屋そうじに来た担当者がいいかげん。他部屋で使用後、かみの毛を取らず私の部屋をモップでそうじし、他人のかみの毛を私の部屋に残していった。不衛生！2回も同様にこんな手ぬき掃除で金を取るのか?!(15階東病棟から) | 施設課 | マニュアルでは一部屋ごとにモップを交換することになっておりますが、清掃担当者のマニュアルの徹底ができておらず、ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。至急、マニュアルの徹底について指導を行いました。清掃についてお気づきの点がございましたら、詰所までお声かけください。至急対応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。 |
| 13 | R1.12.20 | 洗濯機を使用しましたが、いつも気になっているのですが、洗濯後、黒い物が付着します。どういうことですか?部品が劣化してこのような事が起きているのでありませんか?お金を払ってきれいに洗たくしているので腹立たしいです。分解してでも点検して下さい!! | 施設課 7階西病棟 | <7階西病棟回答> 貴重なご意見ありがとうございました。不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。施設課に連絡し、清掃担当者への聞き取りと洗濯機の清掃、点検を実施しました。今後はこのようなことが起きないように他部門と連携を取り対応に努めてまいります。 <施設課回答> ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。選択槽内に溜まる汚れが原因の為、ドラム内を分解清掃いたしました。以後、気をつけてまいります。大変申し訳ございませんでした。 |
| 14 | R1.12.22 | 当院にて手術を受けた者です。術に「手術を受けられた方へ」と用紙をもらいましたが、左上の氏名欄には別人の名前が印字されていました。術後の注意事項は患者ごとに異なるのではないのでしょうか。この件に関して指摘しましたが、謝罪はありませんでした。(当日)別人の方が手術された個人情報that流失したことでもある。病院では患者はいつも弱い立場なのではないでしょうか? | 中央手術部 | この度は、大変ご不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。手術前の訪問は、ひとりで数名の訪問を行う場合があります。その際に、渡し間違いが発生した可能性があります。患者さんの名前の確認を行い、その都度患者さんに合わせた説明を行うのですが、用紙をお渡しする際の名前の確認が不十分であったと考えます。今後は、説明用紙の検討と、お渡しする際の名前の確認を徹底していき、再発防止に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 15 | R1.12.23 | 処置室...「予定通り」と表示されているのに前日も今回も40分以上待たされた。一体、どういう事なのか?このあと、他の用事の予定がある者の身になってみて欲しい。遅れているのならちゃんと表示して欲しい。 | 皮膚科 | 掲示板の表示が正確でなく、ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。本来、予約時間でのご案内でなければならぬところ、遅れのアナウンスができなかったことは改善すべき点であり改善して参ります。今回は、貴重なご意見をありがとうございます。 |

患者さんからのご意見と対応(令和元年12月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|--|--|--|
| 16 | R1.12.23 | 整形外科、神経内科、消化器内科、感染症内科の皆様 今年も大変お世話になりました。主治医の先生方、看護師さん、受付の方々、私達に関わってくださる皆様、いつもありがとうございます。来年もどうぞよろしくお願い致します。乱筆乱文失礼しました。 | 整形外科外来 神経内科外来 消火器内科外来 感染症内科外来 | 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努力してまいります。 |
| 17 | R1.12.25 | 膠原病内科、根来Drの診察待ち時間が予約時間を大幅に遅れて、以前この意見箱にも書かせてもらいましたが、改善されていないことに残念に思います。 | 膠原病内科 | 膠原病内科におきましては、診察対応可能な医師が1名であり、患者さんへは医師の確保が難しい状況の中、ご理解とご協力をお願いいたします。貴重なご意見をありがとうございます。 |
| 18 | R1.12.25 | 12月12日初診後の会計で約3時間待たされました。原因は伝票を会計済みに置いてしまったというケアレスミス。12月18日の再来時に会計責任者から説明を受けました。その際、再発防止のために教育徹底と共に会計待ちの付近に大きく「20分以上待っている場合は受付に声かけを」との表示をお願いし了承いただきました。本日12月25日3度目の来院、結果は以前と変わらず大きく表示はなし。人の居る精算窓口ガラス面には以前から表示はされていますが、それではわからないと思い提案したのですが残念です。大病院ということもあり、会計でもかなりまたされると思い、じっと3時間近く待った方が悪いのでしょうか?受付は外部委託とのことですが「市大病院で待たされた」と言うのが結果だと思います。改善を望みます。(回答も) | 医事運営課 | 12月18日にご提案いただいた件につきましては、掲示を大きくすることは早急な対応が難しかったため、一旦既存のものを目に留めていただけるように仕様変更いたしました。その後、1月に入り掲示を大きくさせていただいております。今回お待たせし、ご迷惑をおかけした件に関しましては翌日に、スタッフ全員に周知し再度この様なことが起こらない様に手順の見直しをおこなっております。また、ご指摘のとおり「市大病院で待たされた」ということが全てですので、職員の種別に関わらず病院として改善を行ってまいります。この度は誠に申し訳ございませんでした。 |
| 19 | R1.12.27 | 3診ですが、当初の予約時間より多少遅くなることは仕方無いとは思いますが、遅延が90分となっているにも関わらず3時間程待ちました。診察のたびに2時間も3時間も待つので、3診を2室にする等の(先生を2人にする等)待ち時間を減らす対策を何かお願いします。あまりにも毎回毎日待ちが多すぎます。まともに時間通りに診察できたことがありません。 | 女性診療科外来 | このたびは大変長らくお待たせして申し訳ありませんでした。待ち時間短縮の為に、診察室を増やすご提案を頂きましたが現状では困難な状態です。当院ではハイリスク妊娠症例のご紹介が増加している状態下、患者数が年々増加しております。それに対応するため従来、診察室1室に1名の医師配置から2名の医師で対応することにより診療の質を落とすことなく待ち時間を短縮できるよう取り組んでおります。また当院はMedCity21でも診察しております。そちらは比較的待ち時間が少なくなっておりますので、ご希望があれば担当員にお申し付けください。 |