

患者さんからのご意見と対応(令和2年1月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R2.1.10	ハイゼンの男の人、言葉づかい悪いし、先生、看護師の方々 がさわやかなので、余計きわだちます。	看護部	このたびは、患者さん大変ご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。ご指摘を受けましたナースエ イド(看護補助者)には、担当者より直接注意および指導を行 いました。貴重なご意見、ありがとうございました。
2	R2.1.16	本日、訪問看護の指示書の件でご請求がありました。それ に関しては、訪問看護ステーションに連絡してきちんと話を聞 いて頂いたのでもいいのですが、突然、こちらは請求されてびっ くりしている状況を、上から「私は事務ですから私たちに言われ ましても」と、いかにも慣れて、こうやって色んな方を制圧され てこられたのだと非常に不快に思いました。何も、こちらで 言った訳でなく、話の途中で「事務ですから」の一点張り。事 務かもしれないがHpの窓口で患者さんが一番に接する ところだと思います。今まで不快に思ったことはありません でしたが、ベテランすぎて不快でした。自戒の意味もこめて書 きます。ベテランってある意味最低ですね。	医事運営課	この度は、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳御座 いません。きちんとご納得いただけるように、ご説明するべき ところが出来ておらず申し訳御座いません。また、職務の経験 年数もあり他の模範となるべきスタッフがこのようなご指摘を いただくことになり恥ずかしい限りです。今回の件を本人に指 導するとともに、スタッフ全員に周知致しました。今後は、こ のようなご指摘をいただくことがないように、患者さんの立場に たった対応が出来るよう教育して参ります。貴重なご意見、あ りがとう御座いました。
3	R2.1.17	10月に心電図とエコーをとらしてもらったんですが胸が小さ い。ないサイズとか胸をくらのあかん、ブラジャーだけではダ メとか女のエコーしてくれている方が言った。失礼、ばかにし ていますので人として患者胸まかれない方は、辞めたほうが いいです。患者パラパラですよ。あやまりもありません。失礼 です。りしような大学病院ですよ。人をなめんな生きてい るんだみんな。人として向き合ってください。よろしくお願 いします。(原文通り)	中央臨床検査部	心電図検査は、手首足首および胸部に直接、電極を装着し ます。そのため上半身に関しては、シャツや下着は捲り上げ ていただく必要があります。また、エコー検査は画像を描出 する際、ゼリーを付けて行うため、ゼリーが下着や衣服に付 いてしまうと不快な思いをさせていただきますので、上半身は極 力脱いで頂き、検査を行う必要があります。そのため、胸部を露 出していただくよう、こちらからお声かけをさせて頂いていま すが、その際の言い方や態度が、ご気分を害するようなもの であったのであろうと推察いたします。ご不快な思いをさせて しまい誠に申し訳ございませんでした。今後、そのようなこと が無いように職員に指導いたしました。貴重なご意見をあり がとうございました。

患者さんからのご意見と対応(令和2年1月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R2.1.18	<p>・面会者(ただし歩けない人や寝たきりの人は除く)の病室への入室禁止について看護師さんへお伝えしましたが、これは徹底してください。面会者が入室されてるのを見つけたら、なぜダメなのかの理由を説明して下さい。(万が一、インフル等の感染が発生したときに疑われることになるので入室はご遠慮(やめて)ください。少しお話するのであれば面談室でお願いします。等)</p> <p>・面談者の談話室の利用禁止については、入院患者の談話室使用制限しているのだから荷物の受け渡しや少しの会話等は良いのではないのでしょうか?利用禁止にするのであれば、他に受け渡しできる場所を用意してください。(西側の談話室を利用する等)1~2分でも会うだけでもストレス解消になるし気持ちが落ち着く。</p> <p>・お願いの書面について外出、外泊等のことが、一切書かれていない。入院患者にとっては重要です。一文書いてほしい。←自宅に戻ることもできないなら。</p> <p>・土、日、祝は、看護師さんが少ないので勝手に病室へ来られる方がいると思うので受付(10F)に呼び出しボタンを置く等して必ず受付を通る等の工夫が必要だと思います。</p> <p>・お願い書面に、いつまでするのか記載がない。なぜ今の時期なのか?理由がわからない。昨年11月から流行っていたのに。いつになったらやめるのかもない。</p> <p>・10F東はステロイドや免疫低下している方が多いので、他の病棟より気をつかわなければいけないと思います。もし感染拡大してしまったら、その時の看護師の方や訪問された方が疑われることになるし嫌な思いをすることになります。それを含め防ぐための「お願い」だと思いますので、看護師の方々がみんなが対応できるマニュアル(QandA)を作成して、共有して下さい。例1)10F東だけ入室禁止か?A免疫低下しているから感染しやすいから等(面会者に説明用を)</p>	10階東病棟	<p>今回当病棟で、インフルエンザ罹患患者が続いたため面会制限を行いました。しかし、事前の一部、説明不足により、患者さんに不安と混乱を与えてしまったことを申し訳なく思います。あらゆる年代の患者さんと面会者にご理解とご協力をいただくために、説明用紙を作成して直接口頭で説明を行いました。その中で文章表現が曖昧であったことと、面会制限の期間に患者さんの状態により医師の面会許可が出ていた方もあり、面会者が談話室に在席していたため誤解を与えてしまいました。またご指摘の通り、平日以外の病棟クランクが不在であり受付対応ができないため、呼び出しボタンを置いて面会者の対応をできるような配慮が必要であったと思います。今後は患者さんと面会者に依頼したことが継続できるよう、その都度説明してご協力いただけるよう対応していきたいと思えます。貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
5	R2.1.22	<p>僅か2泊3日の入院生活でしたがナースの皆さんも明るく親切で快適な3日間でしたが、トイレの洗浄リモコンの取り付け位置が悪く使いづらいです。座った位置より前に取るべきです。高い部屋代の割にはこの一点が残念です。(1829室)</p>	施設課	<p>入院中にご不便をおかけし申し訳ございませんでした。早速ご指摘いただいた件を確認し、使い勝手のよい場所にウォシュレットリモコンの位置を移動いたしました。この度は貴重なご意見有難うございました。</p>

患者さんからのご意見と対応(令和2年1月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R.2.1.27	エアコンが悪いのか。鼻水が血だらけになります。空調の改善をお願いします。	施設課	空調のフィルター交換、ファンコイルの清掃は定期的に行っておりますが、使用状況により汚れてしまうこともあるかと思われます。お気づきの点がございましたらお近くの医療スタッフにお声かけください。
7	R.2.1.26	病室の枕元にある蛍光灯の点灯・消灯に関して標記の件、1263病室に入院していますが4人部屋病室の蛍光灯の点火・消灯はどこかで集中制御を行っておられるが病室ベットも常に点火しています。私が見るとムダだと思います。新たに制御回路を設けて、手で空室ベットを入・切(スイッチ)にできる様にすれば、電力消費量を少なく出来ると思います。他の病室も同じ様になっている。何か出来ない理由があるのか。参考になれば幸いです。	施設課	病室の蛍光灯につきましては、現在1部屋ごとの管理となっております。ベットごとの管理につきましては今後の検討課題とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。
8	R2.1.31	大勢の医師がやって来て専門用語で話し、患者を無視している回診は意味があるのか。不快である。患者のためにならない回診は会議室で行えばよい。(腎臓内科 11階東病棟から入手)	腎臓内科	回診中に、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。回診はベッドサイドで病状の経過や検査結果等をもとに、治療方針を確認する場でもあります。限られた回診の時間内では困難な場合もありますが、患者さんには専門用語を避けた、可能な限りわかりやすい内容をお伝えするようにいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
9	R2.1.16	看護師さんとても親切で心がすごく落ち着きました。大学病院の看護師は事務的に接する人が多々ありますので不安でしたが・・・口腔外科のA先生、B先生も親切にして頂きとても感謝しています。大学病院の先生なのに態度がとてもやさしいです。感謝の一言につきます。食事とてもおいしかったです。味付けがグーです。家族がいろんな病院に入院しましたが料理は悪くこんなの？と思いましたが1人室でしたが、きれいで気持ちよく過ごせました。ありがとうございます。知人にも教えてあげたいと思います。	12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努力してまいります。