

患者様からのご意見と回答(平成30年1月)

No	ご意見	対応
1	対応がきつすぎます。	ご意見ありがとうございました。詳細をおしえて頂ければ幸いです。
2	外来用車いすの、空気が少なすぎ。ガタガタ重いです。	ご意見ありがとうございました。 すべて車いすの空気入れを依頼しました。今後も定期点検を継続してまいります。
3	エスカレーターが早い。ゆっくりにしてください。	エスカレーターの速度につきましてのご意見は以前からもございまして、対応を検討しているところです。 現状の速度につきましては、標準的な速度に設定しており、特に速いという訳ではないのですが、本センターの場合、4台のエスカレーターが近接して動いており、視覚上速いと感じられる方がおられることから、メーカーにも依頼し、減速に関する設備改造についての方法を検討いたしました。見積りベースで1台当たり約400万円、総額で1,600万円もの費用が必要との結果になりました。 ご利用の皆様のご意見には、できるだけ早くお答えしたいところではございますが、エスカレーターにつきましては、本センター建設当初からの設備で、次期設備の検討時にはご意見を反映してまいりたいと考えております。 これは本センターからのお願いでございますが、エスカレーターのご利用にご不安をお感じになれる皆様につきましては、できるだけエレベーターをご利用いただきますようご協力をお願いいたします。
4	頭痛で運ばれました。 動けない、話できない状態でしたが、ゆっくりと付き添ってくれました。 ありがとうございます。	ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。
5	診察が終わり、会計だけなのに30分たってもできていない。皆がまだかまだかと聞いている状態。一人の女性が一枚づつしては患者に渡しては ならない。受付は何もしていない。何十年かかっているが、こんなに時間がかかった事はない。	この度は大変お待たせをし、申し訳ございませんでした。普段、受付、会計と担当を決め業務にあたっておりますが、混雑時には担当関係なくフォローし、少しでも患者様の待ち時間が短くなるように努力してまいりたいと思います。
6	内科受診もしますが、内科のクラークさんは忙しいですけど対応が親切ですが、外科のクラークさんのあるひとりの人(名前はわかりません)は同じクラークさんに対してもとてもきつい言い方で、患者が見ている前で叱っている。見ていてとても不快です。叱られているクラークさんが、何となくかわいそうです。見えないところでお願いします。こわいです。	この度は患者様に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように指導してまいります。
7	父が大腸癌でお世話になって妻と外科受診で付添いしている時です。受け付けの〇〇さんの態度が悪くいつも気になります。同僚への対応も聞き苦しく声が聞こえてきます。総合医療センターでの顔となる受け付けでの対応なのかと疑います。個人的な意見ですが、他の患者さんも感じていると思います。	この度は患者様に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように指導してまいります。
8	産後、貧血など体調不良でDrから「赤ちゃんNSに預けてゆっくりした方が良いよ」と言われたけど、預けに行くと「いつ迎えに来てくれる？」と強い口調で言われ、自分の体調の回復なんてわからないのにと思った。そんなこんなで赤ちゃんを預けるコトが出来ず、うつ状態になった。	ご不快な思いをおけしましたことお詫び申し上げます。 当院では自宅に帰られても育児について少しでもお困りにならないように、母児同室を推奨させて頂いております。限られた時間での支援ですので、お尋ねさせて頂いたと思います。ご理解いただければ幸いです。

## 患者様からのご意見と回答(平成30年1月)

No	ご意見	対応
9	<p>体力がなく歩くのも困難な母に1人でお風呂に入れたNS！最低です。 あるNSは、ボトボトになりながらも入れてくれていたのに。 このNSの対応の違い、教育に問題あると思います。</p>	<p>詳細な状況が不明瞭なため回答が難しいのですが、ご意見を頂いた時期の患者様であれば、退院後の生活を考えて自立支援を行っているところでした。ご本人への説明はさせて頂いていましたが、ご家族への説明が不足していたのかもしれない。ご意見ありがとうございました。</p>
10	<p>食べれる患者に絶食を強要し、ムダに体力をうばい、治療をおくらせた。 何の治療も出来ず絶食をさせるだけなら、医者として失格。救急だからこそ緊急を要する人も多いはず。対応のできるDrの確保をお願いします。</p>	<p>どのような状況下なのか不明瞭で確認のしようが御座いません。 申し訳ありません。</p>