

患者様からのご意見と回答(平成31年3月)

No	ご意見	対応
1	<p>年配の男性がエスカレーターで転倒され、ひめいを上げられた。警備の女性を初め、何人かの方がすぐにかかけつけ、その対応の早さには感激しました。おどろいて見守っている私たちにも大丈夫でしたから、ご安心くださいの一言。危機管理において、安心できる病院だと感じました。</p>	<p>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、より一層努力を重ねてまいります。</p>
2	<p>複数の検査の予約が終日入っており、かなり遅い時間に終了する予定であったが、急な用事があって早めて欲しい旨を話すと、いろんなところにTELをして、時間を調整して下さい。Iブロックの係員の女性にも感謝、各検査の方々にも細かい時間調整を受けて下さい、たいへん助かりました。忙しい中、ご尽力頂いたことに、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。</p>	<p>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、より一層努力を重ねてまいります。</p>
3	<p>2月末に大腸ファイバーの検査を受けました。 とてもややこしく大変な状況でしたが、スタッフ先生はどなたも優しく対応して下さいました。つらかっただけに。ありがたく感謝の気持ちです。</p>	<p>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、より一層努力を重ねてまいります。</p>
4	<p>〇〇先生の診察で、前の受診の時、今飲んでる薬を全部やめて下さいと言われたのに、次の受診の時はその事を伝えたら、〇〇はそんな事を言ってませんと、看護師さんもそんな話は知りませんと言われ、腹が立ちました。忘れるんですか。</p>	<p>申し訳ございません。お名前も受診日もわかりませんので確認のしようがございません。宜しければ患者相談室にてお聞きさせていただきますのでお立ち寄りください。</p>
5	<p>部屋があつすぎて不快です。</p>	<p>該当部署には連絡を致しました。お部屋ごとの調節も可能ですので感じられた時点で職員へお申し出ください。</p>
6	<p>〇〇号室利用、深夜1~2時頃、ご年配の方 早めに寝られ深夜1~2時頃、一度起き、TVイヤホンなしでつけ、音が小さめでも聞こえ、ご本人TVつけたまま寝られている。初日からずっと同じ、初めは我慢したが、流石に退院前には限界、その後パジャマが濡れたとナースがきていたが、ナース対応は問題ないが、年配の方は、その後喋り出す。ナースの配慮のなさを感じる。 寝れないのでナースステーションに言いに行ったが、対処なし。 言いに行き病室へ戻ってきたら2名のご年配の方、「すごい怒ってるで」とか言ってたけど、分かっているなら、え一歳してるやから、一言夜遅く騒いでごめんとか言えないのか！！ 自分達だけの病室ではない事、理解させて頂きたかった。</p>	<p>ご迷惑をおかけしました。4人部屋では共同での療養生活となりますので、今後は同室の皆さんにご迷惑のかかる行為をされる患者さまには、ご理解いただけるようにご説明をさせていただきます。</p>

患者様からのご意見と回答(平成31年3月)

No	ご意見	対応
7	<p>入院時、利用病床満床の為、こちらで(OF)術後(OF)移動と聞かすが、こちらの不手際で戻らず、退院までOFでと言われる。 (中略) 大部屋なので大抵の事は我慢してきましたが、今回OF山側を利用させて頂き、こんなに担当科が変わると差が生じるものかと、苛立ちと不信感が募り書かせて頂きました。 (中略) 今後に生かせてもらえたら、いいんですけど・・・</p>	<p>申し訳ありませんでした。現在、感染対策のために本来の診療科以外の病棟への移動をお願いすることが多くなっています。患者さまの治療に影響のないよう、引継ぎや教育を行い、ご心配やご迷惑をおかけしないようにしてまいります。</p>
8	<p>場所:C 血圧計が2台しかない。人が多い為、増加してください。 待っている時間がない、測定時間が長い</p>	<p>ご迷惑をおかけしました。現状の調査を行い、混雑時間、場所の問題などを検討しましたが、さらに設置すると問題もありましたので、看護師が対応させて頂くことになりました。待ち時間がありましたら職員にお申し出ください。</p>
9	<p>黒のかんごふくは、いかがなものでしょうか。気持ちがめいとお見まいした人がいってました。</p>	<p>昔は白がベースのユニフォームでしたが、冷たい感じがするなどのご意見もあり、色のついたユニフォームが主流になっております。個人の血色等もありますので色を選べるようにさせていただきます。お申し出の色は紺色だと思いますが、残念ながらリリース契約上数年使用しなければなりません。次回更新時にはご意見を参考にさせていただきたいと考えます。ご意見ありがとうございました。</p>
10	<p>身障者のトイレを、二月より利用している者ですが、ウォシュレット使用不可となり、今月も立ち寄りたったところ同じでした。いつになれば使用できますか。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけしています。 毎日清掃は行っていますが、病院では多くの患者様が利用されるため、おひとりごとに清掃や消毒は不可能です。このため、お問い合わせの温水便座は感染対策上使用禁止とさせていただきます。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>
11	<p>レントゲン技師から、どの部分の手術か聞かれる。〇〇、〇〇両方有る。 レントゲン技師 さつえい部分 指示書見ればわかる。分からなければドクターに確認 かんじゃに聞く事は無い。 その上司の対応もわるい。 いいわけするな。しゃざいから入る事もしないのか。■■■が多すぎる。ストレスをために病院へ来るのではない。 報告 連絡 相談 確認</p>	<p>患者様におかれましては、ご本人様に多大なる不快感とご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。今回、ご指摘いただきました事柄につきましては、報告、連絡、相談、確認の徹底を行ってまいります。また、医療安全、患者様接遇に関しましても研修会等で日々向上に努めてまいります。 今後とも、至らない点がまだまだ多くあると思いますが、お気づきの点がございましたらご意見くださいますようお願い申し上げます。 最後になりますが、今回は本当に申し訳ございませんでした。</p>