

患者様からのご意見と回答(平成31年4月)

No	ご意見	対応
1	<p>人工肛門の説明</p> <p>1.ストーマ装具について ・1つ600円で10ヶセットで売られている ・最初の1セットは病院が注文する。(=患者は解らないので不適性品) ・サイズ(取付穴)は、その時(退院前で○○mmφで丁度と言っていたので、このサイズで1セットお願いしますと頼んだ。(=非適応品) 後日、家に届いていたのは、5コセットで4,750円と高い品物。 調べると病院で使っていなかったのも、その5コセット品だった(看護師マチガイ)</p> <p>2.退院3日後の外来でストーマ説明を受けた所、ストーマの大きさは変化するので、自分でカット、調整する方が良いとの事であった。実際、ストーマ径は徐々に小さくなり、○○→△△mmφになった 大きな物を使うと、肌と汚物が触れ炎症起こした。又、洩れ易い。</p> <p>※ストーマ外来での説明が大変役に立った。退院前に説明受けたら良。注文はその後でも良いと思う。継ぎはサンプル品でも貰う様にする。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。ストーマ装具に関しましては様々な種類があり値段も異なります。患者様のストーマの形状や部位、おなかの状態により装具は異なり、日常生活を過ごす中でも装具を変更する場合もあります。</p> <p>その説明が不足し申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないようにさせていただきます。</p> <p>装具購入に関しましては、患者様の生活に必要な物でありサンプルをお使いしていただくわけにはいきませんので、ご購入をお願いしております。ストーマ装具、ケアの方法、日常生活へのアドバイスなどのご希望がありましたら、外来担当医師にお申し出ください。ストーマ外来にて対応させていただきます。</p>
2	<p>1月から入院していました、お支払いのために診察券を何度も言われました。 入院時に病棟であずけているのは、2階の事務員さんはしらないのでしょうか。</p>	<p>大変、申し訳ございません。 おつしやられる通り、当センターでは、入院時に診察券をお預かりさせて頂いております。今回、スタッフへ周知徹底を指導いたしました。今後も円滑な事務手続きに務めて参ります。 誠に申し訳ございませんでした。</p>
3	<p>受付の順番、どうにか改良できませんか? 早く来て、かばんや受付キにカード入れとか、順番のとり方、やりすぎです。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。 荷物の紛失や機械の故障等のトラブルにもつながりますので、注意をして参ります。そのような行為を見かけた場合は、お近くのスタッフまでお知らせ頂きますと幸いでございます。</p>
4	<p>救急で来た時に対応してくださいました。 ○○せんせい みててくれて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>