

## 患者様からのご意見と回答(令和元年6月)

No	ご意見	対応
1	<p>たびたび入院してお世話になっています、5階の庭園が去年の台風以来立ち入り禁止のようです。 とくに危険そうでもないし、春の日射しをあびたいです。 早急に開放してください。日なたぼっこ、そして植物観察をするのが今までの楽しみでした。 どうか至急、お考え下さい。</p>	<p>長らくお待たせしております。現在開放に向けての工事などを予定しており、整備できましたら開放の予定です。</p>
2	<p>ナースの対応は笑顔と言い方に注意して欲しい。患者として聞くのに対応が悪いナースが、かなり多いです。 あまりひどい時は、びょういんをかえたいと思います。</p>	<p>不愉快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。 各職場の看護師長を通じて全体に周知いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>胸のエコーをとるとき、温タオル用意して下さい。 ゲルをぬぐうのが大変です。又、施術ベットに何か布を敷いてください。素肌にビニールのベットは抵抗があります。</p>	<p>不快な思いをさせて申し訳なく思います。 温タオルについては検討議題とさせていただきます。 ベッドシーツについては、感染予防の観点からシーツは廃止し、患者ごとに消毒することになっております。乳腺エコー等、冷たいと感じられるときは検査担当者に申し出てください。</p>
4	<p>洗濯機キが作動していた。 夜、寝むれないのに、洗濯キの音で又、気になった。</p>	<p>当日の職員にも確認を致しましたが洗濯機の利用や騒音を確認できませんでした。しかし、何らかの睡眠を妨げる音が聞こえたのだと思います。ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。 職員も気にはかけていますが、もしこのようなことがありましたら、その時点で申し出していただけると原因がわかりますのでご遠慮なくご連絡を頂ければと思います。</p>

# 患者様からのご意見と回答(令和元年6月)

No	ご意見	対応
5	<p>優しくて気持ちの良い対応をしてくれる看護師さんがほとんどですが、□□病棟の〇〇、△△は、何をしても乱雑な感じで、カーテンの開閉はなぜそこまで思うくらいに荒く行い、患者さんへの声かけも偉そうで威圧的で、私は別の知り合いの面会で訪れていたものの、とても気分が悪く思いました。もし、私の知り合いも面会者がいなければこのような扱いをされているのではと不安にならざるを得ません。</p> <p>皆さん何らかの理由で入院されており、平常に自分のことを行うのが困難なはず。なのに、間違えてナースコールを押してしまった患者さんに対して「なに！！」とキレ気味だったり「もうアカンぞ！」と怒ったり、3人に食事を食べさせないといけないからと自分の忙しさを患者さんに文句のように言ったり、そばで聞いてて辛くなりました。</p> <p>もちろん勤務や労働の環境が大変なのはよくわかりますが、それを患者さんにあたるのは違うのではないのでしょうか。</p> <p>こちらは、この病院にお世話になる身ではありますが、だからといって偉そうにされるのも違うと思います。</p> <p>せっかく素晴らしい設備や人員をそろえている病院なのですから、各職員さんもその自覚とプライドを持って職務に当たってください。こんな人たちのせいで、他の看護師さんたちも同じようにみられるのは申し訳ないです。</p> <p>どうか、ご指導をお願いします。そして、これから先も良い病院であってください。</p> <p>患者への扱いが乱暴でびっくりしました。 声かけもなく、身体を持ち上げたりしたので、骨が折れたらどうするのかとハラハラしました。 2度そういう所を見たので、書かせてもらいました。</p>	<p>このたびは看護師の対応によって非常に悲しい思いをさせてしまったこと、恐怖感を与えてしまい誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>日頃より接遇や業務態度について注意を行っておりますが、このご意見を頂き指導の不十分さを痛感しております。ご指摘のスタッフにおきましては、個別指導を行いました。また、病棟全体で話し合いの場を設け、全員の問題として認識するよう伝えました。今後は、看護師長をはじめ誠実な看護の提供を目指して病棟全体で取り組んでいきます。</p>
6	<p>数回通院しましたが、毎回山本先生、並びに〇〇さん(秘書さん)に親切かつ丁寧に対応していただき、本当に感謝しております。私は海外に住んでいることもあり、通院のスケジュール調整や□□の会社に提出する書類の発行手続きなど、たくさんご迷惑をおかけしてしまうことがありましたが、〇〇さんはいつも丁寧に親身になって対応してくださり、本当に助かりました。</p> <p>私の質問にも対応してくださり、本当に助かりました。</p> <p>私の質問にも対応に毎回答えて下さった山本先生にも感謝しております。</p> <p>本当にお世話になりました。</p> <p>書類の手続きに関しても、事務の方にお世話になりました。ありがとうございます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。これからも患者様にご安心いただけるように丁寧な診察、対応を心がけたいと思います。</p>

## 患者様からのご意見と回答(令和元年6月)

No	ご意見	対応
7	<p>エコー検査室について 扉は開いたままで、ろう下とはカーテンで仕切られているだけなのですが、他の人がのぞいたりする危険性はないと言えるのでしょうか。 不安なので何らからの対策をしていただきたいです。</p>	<p>ご意見いただき有難うございます。また、検査中に不安な思いをさせて申し訳なく思います。カーテン内が覗かれる、カーテンを開けられるのではないかとの不安に対しては、現在開放している外待合と中待合の扉を出入り以外閉鎖させていただきます。 また、各検査ブースのカーテン入口に「検査中につき開放厳禁」を大きく明示するよう準備いたします。さらに、カーテンを強力な磁石で止める等ストッパーの設置を検討いたします。</p>
8	<p>会計で名前を呼ばれたくないのですが、ほかの病院では会計番号でけいじ画面でお知らせしてくれるので、そうしてほしいです。恥ずかしいし、個人情報だと思えます。病気を知られたくない人もいます。</p>	<p>大変申し訳ございません。 当院では患者様の安全を最優先に考え、誤認防止のため、お名前でお呼びさせて頂いております。お手数ではございますが、お名前によるお呼び出しをご希望されない患者様は各ブロック受付にあらかじめご相談下さい。ご理解の程、何卒、よろしくお願い申し上げます。</p>
9	<p>Bブロック 受け付け順(カード①～)の後の人が2本になって、もめていた。どこに立つかが分からないと思うので、コンビニの様にすればどうか？</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 また、貴重なご意見ありがとうございます。 番号札をお持ちでない患者様が受付に集中されたことも原因かと思えます。番号札を増やすなども含めて検討いたします。</p>
10	<p>会計 時間かかりすぎCT検査で朝8時すぎに朝食すませた後、何も食わずに検査早く終わったのに、会計時間がかかりすぎ。 15時すぎてる。30分待つのおかしい。</p>	<p>ご投書頂きありがとうございます。 時間帯や診療・検査内容によっては、通常より時間がかかってしまう場合があります、大変申し訳ございません。改善に努めさせて頂くと同時に、ご指摘がございましたらスタッフまでお声かけ下さい。</p>