

## 患者様からのご意見と回答(令和元年9月)

No		対応
1	<p>〇〇さん、□□さん 入院中、足のケガで心がとても沈んでいたのですが、お2人の明るくハキハキした言葉や、やさしい表情にとても励まされました。患者さんの気持ちをくみとって下さるような、このお2人のような看護師さんがいて下さると安心です。ありがとうございました。 ずっと伝えたく思っていたのですが、こんなに前のことになってしまって、すみませんでした。</p>	<p>この度は温かいお言葉をいただきありがとうございました。 2名の看護師はもちろん、スタッフ一同たいへん喜んでおります。 患者様のお言葉は私たち看護師みんなの励みになりました。 これからも寄り添う看護を目指し、一層精進してまいります。 どうぞ、お身体をご自愛ください。</p>
2	<p>採血の待ち時間が、いつも長いです。3ヶ月に1回の診察に来ていますが、採血されるNsをもっとふやしてほしいです。本日は4看でした。</p>	<p>採血時にお待たせして申し訳ありませんでした。 混雑が予測される時間には看護師または事務職員の増員しております。それ以外の待ち時間発生時には、各ブロックからの応援体制を取っておりますが、連絡を入れるタイミングに少しズレがあるのかと考えます。スムーズな診察ができますように連携を密に行いたいと思います。ご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>エコー検査室の雰囲気をもっとよくなって頂きたいです。 以前にも、ご意見書かせて頂いたかと思いますが、他病院はもっとあたたかい感じが安心できます。 エコーのあとのゼリーのおふきとりも検査の方がていねいにして下さります(あたたかいタオルで)。 毎回うけていますが、とても不快です。人事や予算の面で大変なのかな?と思いますが、どこも一緒だと思うのですが... 改善を考えて頂きたいです。</p>	<p>ご意見頂きありがとうございます。 当院ではエコー検査終了時に、可能な患者様はご自身でエコーゼリーを持参のタオルで拭いて頂いており、必要時には技師がタオルでエコーゼリーを拭かせて頂いております。 技師の介助が必要な場合は、随時お申し出くださいますようお願いいたします。 当院の超音波検査室では温タオルの使用は衛生上の問題から使用しておりません。 ご理解の程宜しく願います。</p>
4	<p>講義の態度(両ひじについて、マイクを持ち最初から最後まで、こんな態度でいいのか。ご意見箱お答え集を拝見いたしました。貴重なご意見ありがとうございます。改善しているのでしょうか。 たくさんの職員がいるので大変でしょうが、給料をもらっている以上、相手がいるという立場をもっと、自覚させるべきです。甘すぎです。</p>	<p>不愉快な思いをおかけしました。個人への聞き取りを行い、どのように見えるかを考えた行動をとるように指導をいたしました。ご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>病院食は粗食の代名詞ですが、当病院のそれは、スタッフの努力が非常に感じられて満足しております。 感謝!!</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 頂きましたご意見を励みに、スタッフ一同これからも患者様に喜んで頂ける食事を提供できるよう努めてまいります。</p>

# 患者様からのご意見と回答(令和元年9月)

No		対応
6	<p>先生や看護師さま、その他看者にかかわる皆様、本当にいつもテキパキ仕事をこなし、笑顔をお忘れず、不安な人生を支えて下さいました。 それに対し、受付の方、とくに〇〇の方、いつも不きげん、ぶあいそ。何を聞いても面どうくさそうに、おへんじします。 むずかしい質問ではありません。部屋番号を聞く、等、カンタンな質問です。毎度、毎度そのようなたいどをとられると、きくのがイヤになります。 うらかたへまわられたほうがよいのでは、ないでしょうか。</p>	<p>不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。 調査を致しましたが該当する部署に〇〇様のご入院の記録がありませんでした。このため、各病棟の事務職員に患者さん・ご家族の面会に対し、いつでも皆さまに気持ちよく接することに心がけるよう指導を致しました。</p>
7	<p>貴医療センターには、心臓バイパス手術以来、常にお世話になっており、現在は麻酔科で診察、治療を受けておりますが、担当科の先生や看護師のみなさんには、丁寧に処置して頂き大変有難く思っております。 私自身としては早く治癒してほしいのですが、そうゆかないのが病気、当分の間、お世話になります。 よろしく願い致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。治療を受けられる患者様の力となれますように、今後も努力を致します。ご心配事があればどうぞ主治医または看護師にご相談ください。</p>
8	<p>採尿の取り方が入院患者まかせは、システムとして不備。カップの保管、廃棄等に問題あり。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。採尿カップの捨て方、尿の提出方法が個人でばらばらだったように思います。方法を統一し、患者様の負担にならないようにいたします。</p>
9	<p>2階⑤⑥の窓口が、時間がかかりすぎ！ もっと人をふやして、早く計算するとか、駐車券の受け付けは総合窓口にして、その分、ちよつとも早くしてほしい。</p>	<p>大変、申し訳ございません。10月から駐車券の受付を総合案内でも可能にいたしますのでご利用下さい。</p>
10	<p>受け付けをして、細い通路のようなところでまつように言われて、40分ほどたって、なかなか呼ばれず、あとの人が続々とよばれました。結局、受付の人が忘れていたようで、心電図の先生が声をかけてくれて、けんさをうけることができません。ぼけーっと仕事してるからだと思えます。時間かえて。 そのせいで、12:00をこえ、しんさつも先生がごはんで1:00ごろまで、さいかいされず、午前中におわるものが、ずいぶんとかかってしまいました。 しんさつの先生もごはんを食べに行ってるあいだ、かん者はわからず、ただまっています。こちらもおなかせます。 〇〇時からさいかいとかしらせて下さい。</p>	<p>大変、申し訳ございません。担当者に嚴重注意をいたしました。また、医師は、診察終了後もしくは予約の空き時間で食事を取るようにはしていますが、ご不明なことがございましたら、スタッフにお声かけ下さい。</p>
11	<p>車椅子が必要で聞いたが、ここではわからないと言われ、たらい回しにされた。 端から端、下から上、走り回った。 電話で聞くこともできないの？ ちゃんと仕事しろ！ クソな対応してるとネットに書かれるぞ。</p>	<p>大変、申し訳ございません。車椅子は1階時間外受付、2階総合案内でご用意させて頂いております。職員に対応について指導いたしました。</p>

## 患者様からのご意見と回答(令和元年9月)

No		対応
12	20分の診察を終えて、⑤に出しました。 40分たっても、まだ清算処理できない。事ム員は多数いるが、何をしているのか？ 〇〇はスムーズ。	大変ご迷惑をおかけしております。午前中の混在時には他の業務の担当者も可能な限り、清算処理の応援に回すなど待ち時間の短縮に努めて参ります。
13	先日のことです。いつものように会計に身障者手帳と駐車券を出しました。それを受け取った会計の女性職員は身障者手帳の中身を確認し、駐車券とともに黙って返してきました。いつもなら「駐車料金は無料です」という言葉があるのですが、なぜかその時はありませんでした。 そして地下駐車場から出ようとして券売機に駐車券を差し入れると、バーが開かず、おかしいと思ったところ「料金200円」の表示が出ました。仕方なく、料金を入れて駐車場を出ました。 なぜ、身障者手帳を差し出したのに、ちゃんと手続きが出来なかったのでしょうか。わずか200円の駐車料金など別にどうでもいいのですが、会計の職員に強い不信感を抱きました。このような初歩的なミスをされては迷惑千万です。ちゃんと教育を徹底しておいて下さい。何のための手続きか意味がありません。その日は一日中不愉快な気持ちで過ごしました。今後は会計に身障者手帳と駐車券を手渡す時は、確実に処理しているか確認するように心がけていきます。	大変、申し訳ございません。身障者手帳をお持ちの方は、駐車料は無料となっております。担当職員に对应及び手続きについて、厳しく指導いたしました。
14	インフルエンザワクチンの注射は行ってはいただけますか。 受診したいと考えている人は多いのではないだろうか。	当院は、地域の中で、開業医や連携病院からの紹介を受け、専門治療や高度治療を行う役割を担っております。そのため、役割分担として、通常の予防接種は地域の他の医療機関で実施して頂いております。ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。
15	計算 今日も30分待たされた。どうにかならんか！！	限られた予算、限られた人員体制で対応しており、ご迷惑をお掛けしていることをお詫び申し上げます。少しでも待ち時間が少なくなるよう改善していく所存でございます。誠に申し訳ございません。
16	産婦人科 計算(会計)する時間が長すぎる40分かかった。 もっとスムーズに出来ないのか。	大変申し訳ございません。産婦人科では、妊産婦受診券・補助券等の手続き等により、計算(会計)時間が長くなってしまう場合がございます。スムーズな処理に努めて参ります。また、時間がかかる場合は、受付に案内表示をさせて頂くようにいたします。
17	イヤホンよういしてくれ (投書場所:救命待合)	救命センター待合室のテレビのことかと思いますが、他の患者様のご家族等も視聴されるため、申し訳ございませんが、イヤホンでのご視聴はご遠慮いただいております。テレビの音量等でお困りの場合は、お手数ですが、お近くにスタッフまでお申しつけ下さい。
18	お見舞いで部屋を聞こうと思って総合案内に行きましたが、誰も居なくて困りました。	大変ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。午後に総合案内を空けることが多くなっていましたが、10月より体制を整え、午後も配置できるようにいたしました。もし、不在の場合は、お手数ですが、お近くのスタッフまでお声かけ下さい。