

患者様からのご意見と回答(令和元年11月)

No	ご意見	対応
1	<p>仮にある診療科より、1階のX線検査へ行くよう言われたとします。*検査受付で診察券を出すよう言われていたとしても(言われ忘れたとしても)、そのままX線待合いでボーと待っていたら、数時間たっても名前を呼ばれないことになると職員様方(複数)から聞きました。理由はどうであれ、*印をせずに大人しく中の待ちあい待ちつづけてしまう可能性は十分考えられます。</p> <p>何か用紙でも持って受付カウンターへ行けと言われていたら、抜けないでしょうか？「受付カウンターの場所と待ち合い室で入口との距離がある」というのも、問題です。当日診療科より、X線検査室へ行けと決まったらPCでそれがわかるのですから、わざわざ離れた受付へ行かずとも、診療科からそのままX線待合いへ行けばよいことにしてほしいです。それとも待合室入口に受付カウンターを移動するか、して下さい。</p> <p>患者自身で気づけばよいですが、気づかないで、ボーと待ち続けることは十分に考える内容ですが、(現に何件も起きたらしいです)事務方は何も考えているのか？と思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今回ご意見をいただきました事例の場合は、診察室で基本カードにチェックを入れて基本カードを患者様に渡すときに放射線受付に提出するように説明しています。しかし、診察前検査の場合は基本カードがないため診察受付票に記載するか、もしくは口頭で放射線受付に行くように説明させていただいています。患者様への説明について再度周知徹底していくようにいたします。</p> <p>また、ご指摘のとおりPCにて検査依頼は確認できますが、各診療科から同時間帯に複数の依頼がありますのでPCでの個人の特定は困難な状況ですし、院内の改築も困難な状況です。待合室の中には「放射線受付に行きましたか？」等の掲示をしていますが、もう少し目立つように検討させていただきます。</p> <p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>検査の種類と方法を伝えて、一般的な質問をしたら(電話で)しつこく患者氏名を尋問された。これをこちらが伝えなければ、部位や方法により、回答も違ってきますので氏名をきかれるのは理解できるが・・・</p> <p>あまりにも高圧的態度で「なんでそんな言い方をするのか？」と言われた。検査予約票には、最低限の注意事項の記載はあるも、患者側から質問したいこともあるだろうに、一般的な質問をうけつけないとは情けないです。このような物言いする従業員は即刻免職させていただきたい。非常に不快で検査を辞退することにしました。</p>	<p>患者様におかれましては、不快感と不信感を与えてしまい、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、MRI検査に関しましては、患者様の検査時の安全を担保するために、検査部位等の情報と質問の目的を正確に把握するために、お名前の確認を行っています。検査によっては、その対応も変わりますのでその点をご理解ください。</p> <p>お電話であっても患者様とのコミュニケーションは重要と考えていますので、今後も患者様の立場に立った患者様接遇の改善を行って行きたいと考えています。同時に研修会等々も利用し患者様接遇改善の向上に努めてまいります。</p> <p>今後とも、至らない点がまだまだ多数あると思いますが、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。</p> <p>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>
3	<p>駐車券紛失で2時たらずで3000円とられた。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院を外来受診目的で来られた方が駐車券を紛失されましたら、総合案内等にいるスタッフにご相談ください。最大料金である300円で処理をさせていただきます。</p> <p>お見舞い等の一般利用者が駐車券を紛失されますと駐車時間に関係なく3,000円を発券機でお支払いしていただく決まりになっております。</p> <p>また、外来受診目的で来られた方でも発券機にあります「駐車券紛失」のボタンを押されますと3,000円を請求されますので駐車券を紛失されましたら、お帰りになられる前に一度院内のスタッフにご相談ください。</p> <p>ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。</p>

患者様からのご意見と回答(令和元年11月)

No	ご意見	対応
4	<p>7海、QQ、EICU、リハスタッフ、栄養科 私に関わったすべての医療者</p> <p>10/17にICUから病棟に転棟に来ましたが、QQ、ICUスタッフについて、病棟医療スタッフに感謝！！ 感謝！！ 自分が患者さんの立場に立ち、元気な看護師さんの対応に頭が下がる思いでありがたかったです。又、唯一の楽しみの食事も療養食でありましたが、おいしくいただきました。</p> <p>早く私も社会復帰頑張ります。ありがとうございました！</p>	<p>○看護局より 退院後いかがお過ごしでしょうか？この度は私たちの看護にお褒めの言葉を頂き、ありがとうございました。日々私たちが看護を提供する上で大切にしていることについて、ご承認のお声を頂けたことは、スタッフ一同大変励みになりました。</p> <p>今後もよりよい看護を目指し、患者様にしっかり寄り添った看護を提供して参りたいと思えます。末文になりましたが、一日も早く社会復帰されますことを心よりお祈りいたしております。</p> <p>○栄養管理科より 温かいご意見頂きありがとうございます。</p> <p>患者様にとって入院中のお食事は楽しみの一つになっていると思えます。</p> <p>今後も患者様に喜んで頂けるお食事を提供できるようスタッフ一同努めてまいります。</p>
5	<p>とても親切で丁寧に対応して頂きました。 本当に有難うございました。</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てまいります。</p>
6	<p>トイレ掃除がキレイにできて、気持ちよく使用できました。又、この病院にお世話になりたいです。</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てまいります。</p>
7	<p>採血はずされすぎ</p>	<p>大変ご迷惑をおかけしました。自分たちでトレーニングを行い、テストも実施しております。さらに、技術を磨いてまいります。</p>
8	<p>7階海側 整形外科 ○○さん、○○さん、○○さん、○○さん 看護師</p> <p>7海スタッフの皆様方には、大変お世話に成りました。 術後2日程は、あまり記憶が無く、意識がハッキリせず失礼な言動があったかも知れません。そんな中、上記4名の看護師さんには、特にお世話に成った様に思います。患者さいどからすれば一言一言の言葉や笑顔が何よりの励みと成り、感謝しています。</p> <p>ただ、不審に思ったのは全体的に挨拶事がすくない様に感じました。</p> <p>最後に過酷な職場で有りながらも精一杯の看護をして頂き、感謝の言葉しか有りません。 これからも笑顔の看護師さんで居て下さい！！ ありがとうございました。</p>	<p>日々リハビリを頑張っておられると思いますが、お加減いかがでしょうか？この度は“一言一言の言葉や笑顔が何よりの励みになった”とお声を頂き、ありがとうございました。</p> <p>また、挨拶については、至らない点があったこととお詫び致します。</p> <p>今回頂いたお声から、私たちの言葉や態度が患者様へ与える影響の大きさについて再確認し、改めて患者様の療養の励みになる関わりが持てるよう努めたいと思えました。</p> <p>今後もよりよい看護を目指し、患者様に寄り添った看護を提供して参りたいと思えます。</p> <p>末文になりましたが、一日も早く退院され、社会復帰されますことを心よりお祈りいたしております。</p>

患者様からのご意見と回答(令和元年11月)

No	ご意見	対応
9	<p>言葉づかい 語尾にねえーと言う看護師さんや受付の人が多く、患者に対して丁寧な表現とは思わない。 クッション言葉等利用している人が多く、残念。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。 各部署に情報を共有し患者様への言葉づかいについて、丁寧語または尊敬語使うように指導いたしました。 今後は職務にふさわしい身だしなみと正しい言葉づかいに気をつけて看護にあたりたいと考えます。</p>
10	<p>病院とは関係ないです。 ただ、病院へ通じる歩道上で、たばこをすう人が散見されますので、気になります。 患者さんもたくさん歩かれる道ですので、なんとかありませんか？ 外国の方かもしれません・・・</p>	<p>当院では禁煙外来をしておりますので積極的に推進したいと思います。また、このご意見につきましては市の担当の課にお届けいたします。ご意見ありがとうございました。</p>
11	<p>いつも工作中にケイタイさわってる人がいつもいます。 お昼の人で、〇〇です。工作中たいおうするのも、ダメです。どうにかしてもらえませんか。 ず～っとケイタイさわり、しごとしてます。まえからずっと、 工作中は仕事して欲しい。 ちゃんと仕事して欲しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。このたびは不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 売店スタッフの対応につきましては店舗にお伝えし、注意いたしました。</p>
12	<p>車イストイレ 電動車イスの出入りがせまいので、カベに当たって上手に入りにくい。 4～5回、角度(回転)して、どうにか出入り出来る程です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。1階にある多目的トイレは健常者用トイレの中に設置されており電動車いすでの利用には多少ご不便をおかけするかもしれません。2階はEブロック横に、3階はHブロック横にそれぞれ多目的トイレが健常者用トイレとは別で設置されておりますのでそちらもご利用下さい。</p>
13	<p>救急でお世話になりましたが、先生も看護師さんもお親切で、とてもうれしかったです。</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、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。</p>
14	<p>救急で飛び込みました。とても良く診て下さいました。 感謝して居ります。 良い病院が近くにあることが、うれしいです。 先生方、お忙しいことと存じます。御身お気をつけ下さい。</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、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。</p>

患者様からのご意見と回答(令和元年11月)

No	ご意見	対応
15	<p>ナースの方々、皆さまへ ありがとうございました。 皆さんがおられなかったら、私は生きてこれなかったと思います。一生忘れません。 本当に私は宇宙一幸せ者だったと思います。おもいがけない、よせ書き、一生の宝物としま す。短い間でしたけれど、ありがとう！！</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、職員一同、より一層努力を重ねて まいります。</p>