

患者様からのご意見と回答(令和4年5月)

No	ご意見	対応
1	<p>14時予約で血液検査のために13時までには病院に来ていたが、時間過ぎててもなかなか呼ばれず、中待合に入ってから1時間近く待たされた。すごく謝ってくれたものの、中待合ではすぐ呼ばれると思いトイレも行けないので、呼ぶまでにまだまだかかると一言あってもいいと思う。</p>	<p>この度はお待たせしたことでご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今後は、十分な説明と丁寧な対応を心掛け患者様の思いに寄った対応を心がけて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>以前、〇〇が腫れ腹水がたまったことで胃を圧迫し、激しい胃痛になったことがあった。その際、こちらで入院し大変お世話になりました。先日〇/〇軽めではあるが同じような胃痛を感じ、数時間様子を見ていたが前回の経験もあり不安を感じ、夜間ではありますがお電話させていただきました。そこで対応した看護師に状況を伝え、医師に確認してもらっている声が保留になっておらず筒抜けで、笑いながら「なんかよく分からないんですけどね。」と私のことを話していました。その後、その旨をその看護師に伝え、軽くみられているようで不快だと話したが「そうですよねー。」の一言で謝罪の一言もなかった。夜間に電話するのはこちらもよほどのことだと思っけています。それを笑われたことがとても悔しくてたまりませんでした。裏で(聞こえないところ)何を言われても構いませんが、保留にする等配慮してほしいし、不快な思いを伝えた際は一言謝罪してほしいです。初診のときに対応してくださった看護師さんは「心配なことがあったら連絡していつでも来てくれていいから」と言ってくれたのに、このような対応では今後何かあっても相談連絡できません。色々な患者がいて、様々な対応に大変なことは理解していますが、人として当たり前の対応をお願いしたいです。(保留にして話す、謝罪する)</p>	<p>このたびは当部署スタッフの電話対応において、大変失礼な対応をしたことについて心よりお詫び申し上げます。患者様から直接ご指摘いただいたことから、ご指摘のスタッフからは勤務当日に、自身の実務改善の必要性について自主的に申し出がありました。</p> <p>電話対応を行う看護師の役割は、傷病で辛く不安な中でお問い合わせくださる患者様のお気持ちを察し、医学的知識を元にしてお力になるような提案を行うことです。救急外来では、受診される患者様の看護と並行して年間5000件の電話対応を担っています。</p> <p>多岐にわたるご症状を1件数分の時間的制約の中で判断しなければならず、患者様のご病気やこれまでの治療経過などの情報を短時間で理解するのは難しいこともございます。よって、専門的なトレーニングを終えたスタッフのみに限定し電話対応業務を任命しています。しかし今回、患者様が心の内を出さざるを得ない心情にさせたことに対し、即座に本人と面談のうえ対応マナーの改善について指導しました。当人も深く反省し具体的な改善の計画を考えて取り組む姿勢です。何卒ご容赦を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>部署では、今回頂いたご意見により実務開始前トレーニングの資料を再度学習しました。応対中の保留等のマナー、プライバシーの保護、適切な言葉の選択、なにより相談頂く患者様の心情に寄り添うこと等、今一度振り返る機会を得ることができました。全ての患者様に、患者様のように辛いお気持ちにさせることなく、看護師が安心を与えるべき役割を發揮できるよう、責任者として業務の改善や職員の指導を徹底する所存でございます。当院では急病やご相談にはいつでも応対する準備をしておりますので、今後もお電話頂けますよう切にお願い申し上げます。</p>
3	<p>検査時、プローベで押される(検査のためとは思いますが・・・)強さが痛くて痛くて、終わった後も痛さがずっと残っています。強さにも程がありますし、押さえたまま、移動されるのも痛い。患者の身にもなって下さい。患者への声かけも必要なのでは。二度とうけたくない。この病院で心エコー検査した事がありますが、こんなの初めてです。</p>	<p>心臓超音波検査の際にご辛抱頂き申しわけございません。心臓の超音波検査の際には少なからず肋骨の間を圧迫し、心臓の動きを可能な限り明瞭に撮像・記録する必要があります。検査時には「どうしても痛みなどお辛いときには言って下さい」とお伝えし、検査中にも時折「痛くないですか」とお聞きする様にしておりますが、ご意見のとおりお尋ねする回数やタイミングなどにも注意するよう周知させていただきます。</p>
4	<p>エスカレーターが速すぎませんか？ 特におりる時、こわいです 73才</p>	<p>ご連絡ありがとうございます。設計条件として、一般病院が多く採用されている速度に設計されています。手すりを利用して安全な乗り降りをお願いいたします。</p>

No	ご意見	対応
	<p>入室許可のプラカードは全員、家族の者必要なのかと聞きに行ったら、ICUに入る患者の家族の者には渡していないと・・・ 持ち帰る人があるのでその様にしていると・・・ 小さい事ですが、この様な事も我々患者にとっては、わからないので説明がほしい。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 本来のルールとしては、病棟を降りてきてICUで入室説明する時点でICUのプラカードをお渡しするのがルールですので、今後このようなことがないように周知徹底いたします。</p>
	<p>手術後、先生に「長い時間、大変でしたネ」、看護師さんに「長くお待たせしました」の労いの言葉に疲れもふっとびました。ありがとうございました。 ＜ICUへの入室について＞ 面会について、1親等の親族とありますが、本人が独身者や義理の息子・娘の場合はどの様になるのでしょうか？ 今の時代、同性婚などの問題もありますが、面会人についてまで、どうして1親等でなければならぬかが理解できません。</p>	<p>ご指摘のように、そのようなケースもありますので、「キーパーソンが1親等の条件下にない場合はこの限りではない」として運用させていただいております。ご説明不足であり申し訳ありません。お渡しする面会について説明文章を追加記載させていただきます。またコロナ禍の面会に関しては患者様、ご家族様にご迷惑をおかけしていますこととお詫び申し上げます。</p>
5	<p>＜お願い＞ ・手術の折、ICUに移る者と一般室に戻る者の、入院時の持ち物等、別々に示してほしい。面会お断りとの事で紙に書いてある物を持ち、入院したらICUでは預けられないとほとんどの荷物を持ち帰りました。 大変です！</p> <p>・前日、検査の説明があるので部屋で待っている様に指示あり、どんなけ待ってもなし・・・で、受け付けに聞きに行くと、又の機会にお話すると・・・ この様な事が何度もありました。 こちらの病院にお世話になった知人に聞いても、皆さん同じ様な事をおっしゃっています。変更になるなら、その都度、理由を話していただきたく思います。</p> <p>・検査結果や手術の前の説明は、話だけではなくて文書でお願いしたい。特に手術の時間は話だけでは覚えきれないので、文書でお願いします。</p> <p>・患者、家族への連絡は1つにまとめて正確にお願いします。 検査の折、入院の折、手術の折、病室で待っていてくださいとの事で待っていても、なかなか説明なしで、聞きに行く人と人によってばらばらです。今まで検査等でも毎回待たされる事が多かったです。 スタッフの方々はパソコン等で把握されているかもしれませんが、こちらにはばらばらで伝わってきません。</p> <p>・患者に渡す書類と家族に渡す書類は、はっきり別々にお願いしたい。 全部患者に渡されたら、家族が知らない事が多いです。</p>	<p>この度の入院・手術で不安な思いや大変なご不便をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。どの対応をとっても、説明不足であることは明確であり、さらに不安を増強させてしまう結果となったと痛感しています。まずは情報を部署全体で共有し、患者様がきちんと理解できるような説明を行うようにしていきます。また、関連部署と連携を図り、手術後の移動時の荷物や検査の説明など、文書でより分かりやすい説明ができるようにしていきます。今後も患者様に寄り添った看護を心掛けていきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
	<p>手術の待合い室について、4FのICU前での長時間の待合いの折、イス等、かなり疲れめます。 時々、7Fの待合い室、利用させてもらいましたが、なんとかならないでしょうか・・・。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 この度はご不便な思いをおかけしてしまい申し訳ございません。 椅子などの備品に関しては、随時見直しが必要となりますので、その際の参考にさせていただきます。</p>

No	ご意見	対応
6	産婦人科だけなぜ会計を産婦人科で行うのでしょうか。 下の会計はガラガラなのに産婦人科の会計だけで1時間以上待ちました。	大変申し訳ございません。当院では、待ち時間短縮のため、産婦人科以外の診療科においても各ブロック受付にて会計を行っております。産婦人科では、会計時の医療従事者への確認事項が多く、時間がかかっているのが現状でございます。1分でも短縮できるよう調整を行って参りますので、何卒、ご容赦の程、よろしくお願い申し上げます。
7	昨年6月に出産した際、担当いただいた〇〇先生にはとてもよくして頂き、ありがとうございました。また、今回の妊娠でご担当いただいている〇〇先生にもとてもよくして頂いております。 入院の際ですが、産科の食事はもう少し量が増えればいいなと感じています。授乳もあり、たくさん食べてエネルギーをつけたいのですが…（他院では夜食におにぎりが出る場所もあると知り、うらやましいと思った次第です） ご検討いただけると嬉しいです。	この度はおめでとうございます。食事の内容や回数についてはご不便をおかけし申しわけありませんでした。 食事に関するご意見、ありがとうございました。たしかに夜中にお腹がすいたということをお話される産婦人科さんは多いです。 病院側と折衝し、飲み物（コーヒー・フレーバーティー）や分娩後のアイスクリームは確保しましたが、現在の食事は栄養とカロリーをかなり厳しく計算してお出ししております。われわれとしても今後更なる食事の充実を図るべく更に内容とお出しする時間を検討し、患者様が次に入院された際にはびっくりされるような食事にはできるよう努力いたします。よろしくお願い申し上げます。
8	特定の誰が…という訳ではありませんが、立会い出産についての意見があり、記入します。 GW中に何の規制もなくあちこち旅行へ行く人のニュースを見ました。一昨日には医師会が屋外ではマスクを外してもOKと言うニュースも見ました。 私達夫婦は立会い出産を望んでいますが。今のところ院内の規制によって中止になっています。 立ち会いたい夫は出産するその日まで一緒に暮らしているのに、また出産中に大声で叫ぶわけでもないのに、立ち会えないことが疑問です。 前述のGW中の旅行者が今日初めて会場で隣り合って飲食をしていたりする場面の方が、コロナウイルスの感染という点でみると、よっぽど危険だと感じます。 事前に検査をして陰性ならOKの病院もあるので、病院によってそれぞれ見解があり、対策があるのは理解できますが、感染状況に応じた臨機応変な体制であれば良いのになと思います。 コロナ禍で妊娠をした自己責任といわれれば、それまでですが、出産は一生に一度か二度なので、立ち会い出産の有無について気になり、意見を書きました。 コロナ前は皆受けていた両親学級などの学ぶ機会も圧倒的に少なくなり、（同じ料金を支払うのに何故…!!! じゃあ無い分割り引いてよ!）みたいなモヤとした気持ちもあり… つらつらと書きましたが、いつも丁寧にみてくださる先生始め、スタッフの皆さんにはとても感謝していて、怒っているのではありません。… これからもサポートよろしくお願いします。	この度はおめでとうございます。 立ち会い分娩のご意見、ありがとうございました。われわれとしても立ち会い分娩を再開すべく努力しておりますが、連休明けの感染者数や実効再生産数を勘案しながら検討をすすめているところです。 立ち会い分娩の重要性についてはわれわれの施設では他の施設以上に承知しています。したがってできるだけ早期にしかも安全性を担保しながら再開する所存ですので何卒よくご理解賜りますようお願い申し上げます。 * 追記 ・令和4年5月23日より、立ち会い分娩を再開しました
9	先日採血したとき、採血の台に足をひっかけてこけそうになった。そのときは自分だけかと思いついて黙っていたが、きょう採血をしていると同じようにこけそうになってる人がいた。 台の構造に問題があるのではないかな？ また、採血の高さが調整されないことも気になる。他の病院では当たり前のように高さを調整してくれるのに、なぜここは調整しないのかな？	貴重なご意見ありがとうございます この度は、採血台にて足が引っかかり転倒の危険性があつた事に対してご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。 患者様にはお声をかけるなどの対策を行っております。また今後は足元が見えるような環境を整えていき安全対策に努めていきたいと思っております。