

# 患者様からのご意見と回答(令和4年11月)

No	ご意見	対応
1	<p>コロナと思われる症状が出て、府のHPでかかりつけだと受診可となっているリストに貴院があり、2ヶ月に1度受診しているためTELしたが、さんざん待ったあげく他に行って下さいとのこと</p> <p>しんどい中TELし、その対応ならリストから外して下さい</p> <p>結果、他の医院にTELかけまくり受診予約が遅れた</p>	<p>大変申し訳ございません。現在、当院で治療中の疾患に影響する方は、かかりつけとして対応させて頂いております。しかしながら、感染拡大時でコロナ入院患者が増大しておりマンパワー不足に陥っている場合などでは、残念ながら、クリニックなどの診療検査医療機関をご紹介させて頂く場合がございます。確認に時間を要してしまい誠に申し訳ございません。症状に応じて適切で素早い対応に努めて参ります。</p>
2	<p>AM10:30予約に対し30分一寸早く受けをすまし待つこと、途中表示で“約30分遅れる”とか“60分遅れる”とか表示されたが、何人に対して30分なり60分遅れるのか？</p> <p>結果、中待合に入ったのが12時一寸前、終わったら12:10位であった。何人のための予約時間なのか早く行くのは私の勝手でも予約して1時間半はどうか。</p> <p>10月より窓口払いが2倍となるし、病院側も考える時と思うが如何と思う。</p> <p>病院に一言「予約時間に関して」「時は金也」</p>	<p>この度は大変お待たせして申し訳ございません。</p> <p>患者様個々の状態や検査内容により予約時間通りに進まず、急患対応など当日の診察状況によっては、大幅に遅れる場合がございます。</p> <p>遅れが生じている場合は、各ブロックの外来表示板で予定からどの程度遅れているかの目安を表示しております。</p> <p>待ち時間については改善できるよう今後も検討を重ねてまいりたいと思います。</p>
3	<p>食事があまりにもまずい</p> <p>患者と思ってか知りませんが ひどすぎる</p>	<p>この度はご意見を頂戴し誠にありがとうございます。頂いたご意見を含め今後も食事の改善を行っていきたいと考えています。食べていただいた食事名の記載をいただくと、より具体的に献立を見直し改善していけるかと存じます。入院中もご相談ください。</p>
4	<p>お世話になって言うのも何ですが、退院まで何のDr面会もないので拍子抜けしました。</p> <p>せめて術後の内容の説明等あるとけじめがつかのに、次の外来の日にちのみ告知されました。(家族には説明があった様ですが)</p> <p>その後の投薬についてもどうするのか、もうしなくてよいのかもわかりません。</p>	<p>この度は申し訳ございません。</p> <p>治療を行う疾患により、専門の担当医がある程度決まっております。治療の前後で外来担当医が変更となることは時々あり、その点につきましてはご了承頂きますと幸いです。</p> <p>治療後に治療内容の説明をさらに十分行うよう、今後改善してまいります。</p> <p>また、退院後の内服薬に関するご注意のご連絡も、気を付けてまいります。</p> <p>今後とも宜しくお願いいたします。</p>
5	<p>過去に〇〇科に来た時、〇〇の先生で「〇〇？」とバカにしたような声が診察室からきこえてきて、(近くのいすでまっていた時)すごく不快だったが今回〇〇先生にみて頂き、原因わからずとも一生懸命ていねいにみて頂けた。</p> <p>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。</p> <p>今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>
6	<p>配膳、下膳時の廊下での音がうるさい</p> <p>声が大きく、騒音、迷惑</p> <p>カーテンの開閉にも配慮なし</p> <p>部屋の換気(天井)のところが汚い 清潔にしてほしい</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。治療の場、入院生活の場としての環境が物音や対話する声が大きく、不快であったことをお詫び申し上げます。</p> <p>日々接遇改善に取り組み、廊下や病室での物音や会話の声の大きさには十分注意するように指導、また看護師一同も意識して行動するようにしていますが、行動できていなかったことを反省いたします。</p> <p>今回のご意見を部署内で共有し、患者様の療養環境の場であること、また看護師同士お互いに注意し合える環境を作り接遇マナーの向上に繋げていきたいと考えます。</p> <p>天井の換気口の汚染につきましては、病院環境改善、施設係と共有し改善に向けて検討中です。</p> <p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p>

No	ご意見	対応
7	血液検査は貴病院では一人一人担当職員が手動で分析を行っているのでしょうか	ご質問頂きありがとうございます。 入院および外来で採取した検体は自動分析装置にて検査しています。 正確性を担保するため定期的に既知濃度検体にて確認を行っているため、結果報告が遅くなることもあり、ご不便をお掛けすることもあります。 また、一部の検査項目は手動で検査を行っています。
8	〇〇殿 苦情対応後の報告が無いが、如何な事かな 貴方が苦情を報告後、音沙汰亡きなら仕方が無いと放置されますかね	この度はご不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。 ご指摘の事例について特定ができず、勝手なお願いではありますが、もう少し具体的な情報を頂けたら幸いです。  また、ご意見箱への投書につきましては、各担当部署にフィードバックして改善に努めると共に、可能な限り回答を院内掲示板及び病院ホームページでお答えしております。
9	①私の名前の読み間違い 〇〇を□□さんと何人もの人から言われました。 名前を言ってるのに、治療の時だけで良いの？ こう言う基本的な事が徹底されないなら医療ミスは今後もありますよ！！  ②洗面所横の4段BOX(ABCD) 間違えてます。 説明をされたとは思いますが、患者が間違っているのでしょうか、間違えるのは説明不足と思われる。人それぞれ最後まで教えてあげてください。 聞いているとあまりにも事務的な説明です。患者が十分理解していない様な時もあります。  私は以前に入院した事があります。 前回は血糖値数値が高く、手術のリスクがあると言う事で糖尿病食の選択を余儀なくされました。 しかし、今回は血糖値は高くなく医師からも食事制限は言われておりません。 なのに、何も聞かれず前回同様の食事内容でした。多分前回のデータをそのままパソコン上で引き出されたのでしょうか。大変まずい食事でした。 患者サポートセンターでも聞かれなかったのが、私もスルーしてしまったのは悪いですが、あまりにも安易な対応に怒りを感じております。	お名前を誤って呼ぶなど大変失礼しました。おっしゃる通り、医療安全管理上も重要な認識です。多職種がベッドサイドに訪問させていただきますので、ベッドネームには、ルビをふり、表示させていただくように改善しました。また、病棟スタッフにも呼称間違いのないようご指摘を共有しました。  不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。洗面所横のボックスにのみ、ABCDのアルファベット表示をしていたので、各ベッドの頭側の壁にも同様の表示を行い、ボックスを利用される患者様が間違えないように配慮し、入院時の説明も加えるように改善しました。急性期病院の特性上、部屋やベッドの移動も多いので、お間違いに気づいた際は、職員にお知らせいただければすぐに対応するようにいたします。  食事内容は医師の指示により、年齢・病態・病状などを考慮して決められており、この度も医師の指示に基づき食事のご提供をさせていただきました。 食事内容やメニューの工夫についてのご要望がある場合は、看護師にお伝えいただければ、その都度、医師と相談して対応させていただきます。ご遠慮なくご相談ください。
	トラブルは続くものでこれで3回目(3日入院)です。朝食がいつまで経っても届かないので確認すると、「ごめんなさい、絶食になっていました」ですって！！ 小さな事かも知れませんが、小事が大事に繋がる事を考え、もう少し慎重にやって頂きたい。多忙ではありますが宜しくお願いします。	医師の指示や検査予定の確認不足や引継ぎの不足により発生している事象と考えます。大変申し訳ありませんでした。即日、注意喚起を促しました。

No	ご意見	対応
10	<p>〇〇には何度も入院させてもらってお世話になっています。しかし、師長が変わってから、はっきり言って師長のこと知らん。あいさつもなし、名前もスタッフさんから教えてもらった。部屋に来たと思ったら、えらそうに「師長です。部屋をかわってください。」と腹立ちます。前の〇〇師長さんのときは、こまめに部屋に来てくれ、身体がしんどいときの配慮や心がしんどいときもよく寄りそって話を聞いてくれました。話を聞こうとする姿勢があります。また、〇〇先生もよく話を聞いてくれて、説明もなっとくするまで説明してくれました。お二人には感謝。</p> <p>患者にとって、心の支えや寄り添ってくれる人が必要です。他の患者さん達もよく話すけど、師長しらんし、たとえ話しても姿勢が聞く姿勢になっていないと言ってますよ。スタッフさんから師長になったばかりと聞きましたが、患者にとって新米師長とか関係ない。看護師として疑問を感じる。よっぽどスタッフさんの中には、もっとできている気がします。これからは治療をうける患者はここしかないんです。スタッフさん余裕なさそう。心のケアできる優しい師長を望みます。</p>	<p>このたびは入院されていた患者様に不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。病棟師長でございます。</p> <p>入院された患者様にはすぐに挨拶に伺うようにしてはいたしましたが、繰り返し入退院をされる患者様に対しては、ご挨拶をしなくても「わかってくださっているだろう」という甘えがあり、ご挨拶を怠っていたのかもしれないと今では考えております。治療のため病室を移動していただくことはございますが、今回は挨拶もせずに伝えてしまっていたこと、ご意見を頂戴し自覚いたしました。併せて、日々の配慮も欠けていたこと、改めて伏してお詫び申し上げます。訪室していても患者様にきちんと寄り添うことができていなかったことは、本当に情けなく、反省してもし切れません。目の前にいらっしゃる患者さんの思いを汲み取る看護ができていなかったことは、弁解の余地もございません。</p> <p>今後は、同様のご意見を頂戴せぬよう、自身の対応や意識の見直しを徹底いたします。患者様みなさまに安心して治療に専念していただけるよう、やり直したいと思っております。</p> <p>改めまして、多大なるご迷惑をお掛けしたことを重ねてお詫び申し上げます。</p>
11	<p>患者サポートセンターや一般病棟の入り口に入院中の荷物の受け渡し時間の表示をお願いしたいです。</p> <p>他の病院でも表示されていてわかりやすいです。平日12時～17時迄のように入院時に家族が表示を見て、案内するスタッフの方も対応しやすいと思います。</p> <p>また、土・日・祝しか無理な場合は、事前に連絡を入れて下さいなど書かれていれば、家族もわかりやすくなります。</p> <p>多忙で入退院の多い病棟ではベッドネームの差し替えが多く見られます。電子型のベッドネームになれば患者も見やすく、スタッフの方の負担も減るのではと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>ご指摘いただきました件に関しましては今後の課題として検討いたします。今後ともより良い患者サービスの提供が出来るよう努めて参ります。</p>
12	<p>患者の着替えが荒い 不親切 ふてされた態度</p>	<p>この度は急な入院で不安な中、看護師の振る舞いで不快な思いをさせていただきました。大変申し訳ありませんでした。</p> <p>今後このようなことがないよう、緊急入院後の患者様の心理を重んじ、どのような態度が療養環境に適しているのかを、看護師全体で再教育致します。</p> <p>ご指摘ありがとうございました。</p>
13	<p>・Fブロックについて しんさつのあとの計算をもう少し早くお願いします</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>時間帯や曜日、診療内容等により会計の待ち時間が長くなることもあり、大変ご迷惑をおかけしております。</p> <p>特にFブロックの産婦人科では確認事項・手続きが多く、他のブロックよりお時間を頂くことがございます。</p> <p>会計待ち時間については、少しでも短縮できるよう今後も検討を重ねてまいります。</p>
14	<p>・受付窓口の事務員について 話し方が無愛想で、不親切 もっと笑顔で対応してほしい</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。再度、受付は病院の顔であることをスタッフに指導、教育して参ります。</p> <p>大変、申し訳ございませんでした。</p>

No	ご意見	対応
15	<p>たくさん人がある中で大きな声でフルネームで呼ばれるのがとても嫌  他の病院はその日の番号で呼ばれるので、その方が良い 本当にすごく嫌  その時に本人に名前を確認したら良いのに、大勢の前ですごく嫌</p>	<p>ご不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。  現在、外待合での診察呼出しや採血呼出しにつきましては、各ブロックに設置しております  電子表示板を用いて番号でご案内をさせていただいておりますが、その他の場合において  は医療安全上、患者様の間違いを起ささないようにお名前でお呼びしております。  尚、一部のブロック(D・E・I・J)や会計におきましては、番号でお呼びするシステムがない  為、お名前でお呼び出しさせていただいております。その他にもご応答がない場合等はお名  前でお呼び出しをしております。  お名前によるお呼び出しをご希望されない患者様はお手数ではございますが、各ブロック受  付にあらかじめご相談下さい。  また、システムにより解消される問題に関しては、順次、導入を検討して参りたいと考えてお  りますので、何卒、よろしくお願い申し上げます。</p>