

(患者意見対応 6月分)

No	意見	対応策
1	10年来通院しているが、この日の外来に居た看護師の態度の悪さがずっと気になっている。患者がファイルを置いて声かけしてもPC画面を「ガン見」状態で全く反応しない。PC画面を見ながらtelをしているのだけを見てると株のトレーディングでもやっているかのよう(多分違うと思うが・・・)で患者のことは「ガン無視」である。私も声をかけて反応があったことは皆無である。ファイルも3～4枚たまらなと医師のところへ持って行く様子もなく、患者として非常に不愉快である。やる気がないなら外来に出ないでもらいたい。 (59歳・女性・精神科)	10年来当院に通院いただいているとのことですが、今回の外来で看護師の対応に関し不快な思いをさせてしまったこと、大変申し訳ございません。患者様のお気持ちを重く受け止め、早速内部で事実確認を行い、具体的な状況を調査する所存でございます。この問題に関しまして、看護師全体への接遇教育をさらに徹底し、患者様にとってより安心で快適な医療環境の提供を目指してまいります。また、今後とも患者様からの声を積極的に伺い、改善に努めてまいります。 (看護部)
2	産婦人科の診察室の入り口はカーテンではなく、ドアにした方がいいと思います。中待合の場所に男性がいるのに、すぐ近くで着がえをすることが嫌です。カーテンの下から女性の足元が見えますし、他の人には聞かれない内容が丸聞こえの時もあり、プライバシーがありません。あと最近、産婦人科の待ち合いがクーラーが効きすぎていてかなり寒い時があります。5月の肌寒い日に温度計を見たら20℃でした。妊婦さんもいるので、受付スタッフさん達にもう少し気配りしてほしいです。あと、受付にいつもいるショートのメガネの女性、いつもめんどくさそうな態度が気になります。別に笑顔を求めているわけではないのですが大きいため息を聞こえるようにするとかはとても感じ悪いです。 (33歳・女性・産婦人科)	診察室の入り口に関するご指摘について、患者様が感じられた不快な状況に心よりお詫び申し上げます。プライバシー保護は私たちにとって最も重要な課題の一つであり、早急に改善策を検討させていただきます。また、待合室の空調についても、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。患者様が快適にお過ごしいただけるよう、クーラーにつきましては、季節や時間帯に応じた温度調整を徹底いたします。受付スタッフの態度に関するご指摘を真摯に受け止め、全スタッフへの再教育を通じて、患者様により良い対応ができるよう努めてまいります。 (看護部、施設係)
3	診療には満足していますが、子どもの入院時にも、子ども医療証が使えるとありがたいと思います。高額療養の制度を使用しても月をまたぐと金額が大きくなってしまいますので検討していただけると嬉しいです。 (36歳・女性・小児科)	入院時における説明が不十分で申し訳ありませんでした。本院の入院についても、子ども医療費助成制度が利用できます。ただし、一旦窓口で入院にかかる一部負担金をお支払いの後、市町村へ領収証を添えて、還付を申請することになります。また、薬の容器代や予防接種のように医療保険の適用がない治療やサービスにかかる費用は本助成制度の対象外となります。手続きの詳細についてはお住まいの市町村の子どもの医療に関する担当課にお問い合わせください。 (照査係)
4	玄関からこの病院 手すりないのね。 (未記入・未記入・未記入)	このたびは、玄関からの移動に際しご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。当院では玄関付近に車椅子をご用意し、必要に応じてご利用いただける体制を整えております。病院スタッフによるご案内や介助も可能ですので、ご遠慮なくお声がけください。なお、手すりの設置については、今後の改善課題とさせていただきます。 (施設係)
5	①トイレ便座の裏汚れているクリーンにお願い。 ②トイレの天井換気扇モーターのベアリングこしょうと思う。耳ざわりの音です。 (76歳・男性・東8階)	このたびは、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。トイレの便座につきましては、清掃を徹底いたします。天井換気扇については、現在確認を行っておりますので、早急に改善できるよう努めてまいります。 (施設係)
6	お見舞いに行った時、トイレと換気口が汚かった。ホコリが目に見える位たまってたのと、便器に便がついていた。病院なので衛生面をもう少しきれいにしてほしい。 (未記入・未記入・未記入)	このたびは、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。清掃が行き届いてない箇所が散見されたとのことで、今後清掃箇所に不備がないよう清掃体制の強化をいたします。 (施設係)
7	病棟内が暑いのもう少し、クーラー効かせてほしいです。寒い人は着れば良いけど、暑い人は熱中症になっちゃう。あと、狭いシャワー室、あそこもムシブロ状態で、シャワーしたのに汗がふき出して、入った意味ないし、本当に湿度高すぎて危険です!!クーラー付けることを願います!! 大きいシャワー室のように!! (未記入・西3階)	このたびは、空調設備に関してご不便をおかけし申し訳ございませんでした。病棟内の空調機は季節と時間帯に応じた温度調整を徹底いたします。 (施設係)
8	トイレの便器の中 1週間たってもきれいにならない。トイレもせけんがほしい。床がきたない。トイレも床もきたない。いつトイレきれいにするのか、土日はとくに便器まっくろ、いつ掃除するのか。障害者用は除菌ペーパーがない。洗面所カミペーパーなめつけ。 (未記入・女性・未記入)	このたびは、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。トイレ・床等の清掃に不備があった箇所を確認し、清掃体制を見直しをいたします。トイレ用衛生用品の補充につきましても、定期巡回を強化し、不十分な箇所がないよう努めてまいります。 (施設係)
9	ベッドで寝ているとよく虫がくる? ?くもはまだいいけど、はえやごきぶりやかはやです。そうじしないと。床がまいにち、じぶんです。きょうは小さなゴキブリ、きょうは小さなハエ、病室にびっくりです。 (未記入・未記入・未記入)	このたびは、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。清掃の不備により、患者様ご自身で掃除していただくことになってしまったことを、深くお詫び申し上げます。病室での清掃状況を確認し、清掃体制の強化をいたします。 (施設係)
10	① ナースコール朝9時半から3回呼んでもこない。おかげで血圧180になった。なんで痛いのに順番にきまずと、薬がきかないから医師に相談して話しておきますと言ってから1週間も薬を変えず痛くてしょうがない。しつぷをはってもらっても今日の朝の看護師さんは袋もしめない。 ② 入院病棟汚すぎ床があまりにも汚いのでウエットティッシュで拭きました。まっくろです。(3枚つかいました)衛生的に良くないです。 ③ お風呂の横引き戸の内側が、壁がすごくカビだらけです。外から見えません。かんじゃのだつぎ所の床がとてもきたなく不いせい。床のよごれまっくろとれてない。かみもとれてない。トイレの黒ずみ日に日にくろくなってます。ブラインドのそうじはいいですね。 (未記入・未記入・未記入)	①この度は当院の対応によりご不便をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。特にお痛みの中で何度もナースコールを押していただきましたのに、迅速な対応ができず、不快な思いをさせてしまったこと、心よりお詫び申し上げます。また、鎮痛剤の効果についてのご指摘も重く受け止め、医師との情報共有をより一層徹底し、患者様に適した処方が行えるよう努めてまいります。今回の件を深く反省し、患者様に寄り添った対応が行えるよう、スタッフ一同努力してまいります。この度は多大なるご迷惑をおかけしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。 ②・③このたびは、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。病棟で清掃が不十分であった箇所を再確認し、早急に改善できるよう清掃体制の見直しを行います。 (①看護部、②③施設係)

(患者意見対応 6月分)

No	意見	対応策
11	<p>駐車場に警備員がいることは、とてもありがたいのですが、雨の日などとても混むので、ぜひ道路の方に警備員さんを配置して頂きたいです。航空公園の駅のほうから来ると最後の右折がなかなか入れなくて大渋滞になっています。</p> <p>(29歳・女性・整形外科)</p>	<p>このたびご要望いただきました「当院入口道路への警備員配置」につきまして、当該場所は公道であり、当院の管理権限が及ばない区域となるため、当院の警備員による交通誘導は難しい状況でございます。つきましては、誠に恐縮ではございますが、今回のご要望にはお応えいたしかねますことを、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。今後も病院内の安全確保に努めてまいりますので、引き続きよろしくようお願い申し上げます。</p> <p>(病院運営課)</p>
12	<p>確かR7.4.9の事 11:00に予約してたので早めに着いたが、満車で、駐車場が結構な台数並んでいた。やっと駐車場に入ると警備の人が2名立っていて「どこが空いてますか？」と聞くと「空いてるから入ってこれたんだから探してみて、なければ戻ってきて」と言われた。(結構年輩の人)2人も駐車場に立っているのに空いてる駐車場も確認しないで何をしているのか案内できないなら立っている意味ないと思います。結局出口側へ行ったら、何台も空いていた。あの人は、仕事してないのでは、ないでしょうか。某大病院では、駐車場で誘導してくれるので並んでいてもスムーズに駐車できます。</p> <p>(60代・女性・東9階)</p>	<p>当院の駐車場では、安全確保と事故防止を最優先として、警備員は場内全体の監視・誘導などの業務に従事しております。そのため、個別の駐車スペースの空き状況をご案内することは致しかねます。恐れ入りますが、場内をご自身でご確認のうえ、安全にご駐車くださいますようお願い申し上げます。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。</p> <p>(施設係)</p>
13	<p>① ICUから東10階病棟へ入院したのですが、ナースステーションで看護師へ確認したいことがあっても、目が合わず声がかげづらい雰囲気でした。予定入院でなく緊急入院、慣れてない病院なので、説明を丁寧にしてもらいたいと感じました。 ② トイレに荷物を置くフックなどがなくて困りました。(付き添い家族)</p> <p>(未記入・女性・救急)</p>	<p>①この度は、当院の対応によりご不安やご不便をお掛けしてしまい、心よりお詫び申し上げます。特に、緊急入院で慣れない環境の中、ナースステーションでの対応に対し声をかけづらいと感じられたこと、また説明が不足していた点について、深く反省しております。いただいたご意見を真摯に受け止め、患者様が気軽に質問やご相談ができる環境づくりに努めて参ります。患者様に寄り添う医療環境を提供できるよう、何かお気づきの点がございましたら、いつでもお知らせください。</p> <p>(①看護部、②施設係)</p>
14	<p>3回目の手術、入院でしたが、先生、看護師さん、事務官さん みなさんの親切、丁寧な対応でストレス等なく快適に過ごせました。本当にありがとうございました。</p> <p>(47歳・男性・耳鼻咽喉科)</p>	<p>(照会のみ)</p>
15	<p>4日間の入院でしたが、Dr. 看護の皆さん、大変よくして頂き感謝しています。かつて大腸ポリープで1日入院の経験はありましたが、正直、病気はしたくないですね。日々健康を過信している者として今後は気をつけ、未だ々動きたいと思います。大変なお仕事に心から感謝を申し上げます。次の外来27日にも挨拶させていただきます。</p> <p>(80歳・男性・西5階)</p>	<p>(照会のみ)</p>