

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧(11月)

NO.	種別	投書内容	回答
1	病院職員に関して 委託職員	Dブロック窓口のそばの待合の椅子でクレジットカードを拾い、窓口に届けました。対応した女性事務員は手渡したカードを受け取っても一言も発せず、「持ち主に連絡しておきます。」の事後対応も言いませんでした。この方ではありませんが、以前も事務員さんに嫌な対応をされたことがあります。	この度は、D受付にて不快な思いをお掛けして大変申し訳ございませんでした。拾得物をお届けいただきありがとうございます。対応したスタッフに聞き取りを行ったところ、拾得物につきましては病院のルールに準じ処理を行っておりました。声量や対応については指導を行いました。貴重なご指摘ありがとうございます。
2	提案 要望	入院中の数少ない楽しみの一つである食事。その直前に隣ベッドでおむつ交換されると匂いがしばらく残り、食事が残念な気分になってしまいます。できれば食後の時間にずらしてほしいです。	この度はお食事時に同室内でおむつ交換を実施したことで臭いが部屋に充満し大変ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。楽しみである食事時にこのような結果にいたしましたことを大変申し訳なく思っております。消臭剤や換気などできる限りの対応をさせていただきます。ただ、排泄においては生理現象であり我慢できるものではありません。その旨のご理解をいただくと幸いです。今後更に患者さんひとり一人が安心して安楽に入院生活を送っていただけますよう患者さんの状況に応じたベッドコントロールや看護ケアの工夫を行っていきたく思います。
3	提案 要望	入院検査のため来院した際、バイク駐輪場入り口のブロックの上に生えている草でその下にあるブロックが見えず、足をぶつけ負傷した。左足の親指の爪がずれて、整形外科でレントゲンをとったらヒビも入っていた。要望として駐輪場の花壇の撤去を願います。	貴重なご意見ありがとうございます。ご意見いただいた箇所については、6、8、10、12、2月に剪定を行っておりますが、天候等の環境によって草木の成育が早まることがあります。今後はこまめな成育状況の確認を行うとともに、伸びが確認された場合は臨時での剪定を計画してまいります。また当院は緑地の設置義務があるため、花壇の撤去はできかねます。ご理解の程よろしく願います。
4	病院職員に関して 看護師	<ul style="list-style-type: none"> ・面会で病棟に入ったときに看護師が挨拶もしない。 ・患者への態度が冷たい。 ・受け持ち担当看護師からの挨拶がない。 同じ医療職として考えられない。	この度は看護師の対応により、不快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。いただいたご意見を病棟看護師間で共有し振り返りをしました。自分の業務に集中しておりご家族への配慮がいたらなかったこと、対応が疎かになってしまったことを反省しました。今後は同じ事が起きないように今回のご意見を真摯に受け止め、患者さんやご家族が安心して療養できるように努めたいと思います。

5	提案 要望	<p>入院患者のお見舞いについて。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車料金がかかることがおかしいと思います。洗濯など必要で来院しています。病棟でお見舞いしたか駐車券をチェックしては？ ・ 土日祝しか来院できない人もいます。土日祝の面会を許可してほしいです。もしくは平日の17：00-20：00にしてください。仕事を毎回休むことができません。 ・ 入院（病棟）について。 病棟看護師たちの年配者に対する言葉遣いが友人と接するような感じで驚きました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当院の駐車料金は、他病院や周辺駐車場の料金を参考に設定しており、受益者負担の観点からご来院者にご負担いただいております。ご理解くださいますようお願いいたします。 ・ 面会につきましては、感染対策として面会日や時間も制限させていただいており患者さんやご家族に長い間、ご不安やご負担をお掛けしております。面会は、患者さんやご家族にとって、大切に貴重な時間です。そのような大切な時間を十分に提供できないことに大変心苦しく思っております。少しでも面会を緩和しつつ患者さんご家族のご期待に添えるよう院内で検討しております。 ・ 看護師の言葉遣いにつきまして、いただいたご意見をもとに全病棟で各自の言葉遣いを振り返る時間をつくりました。今後、このようなご指摘を受けることがないよう気をつけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
6	感謝 病院職員に 関して 医師	<p>咳が止まらず呼吸困難になったため、深夜に救急にお電話させていただきました。頭が割れるかと思うほど痛く心細かった私に、電話に出てくださった〇さんが優しく親切にご対応くださりました。精神的に参っていたので、〇さんの優しいお言葉かけに涙が出ました。お会いしても優しい方でした。昨今、病院関係者の方は忙しく、患者に冷たいと聞いていましたが、〇さんのような方にご対応いただけたこと、本当に感謝申し上げます。（でも、研修医の先生の診察は、10回ほど同じことばかり確認され、逆に不安になってしまいました。救急なので仕方ないかもですが。）</p>	<p>救急外来受診時の電話対応について、お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。当院に従事する者として大変励みになります。今後も患者さんに安心して療養いただける環境づくりに取り組んでまいります。</p> <p>診察医については、患者さんの表情や状況を見て、より丁寧な診察を心がけていました。丁寧に問診を進めるなかで、内容を繰り返し確認することになり、結果的に不安に思われたのかもかもしれません。救急外来に限らず、緊急性の評価、正確な診断のために、角度を変えたり情報を追加して1つの症状を、繰り返し尋ねることは一般的で、熟練した医師でも行うものです。繰り返し尋ねる背景に、より丁寧に診療をすすめようとしていた点があったことを、ご理解いただけましたら幸いです。</p>
7	病院職員に 関して 委託職員	<p>入院のため入院受付に行きました。事務の方の対応が大変気になりました。まず、少しの待ち時間がありましたが、そこへの声かけはなく、言葉かけもほとんどなく、不愛想な感じで対応されました。紙を投げるように渡されたり、とても不愉快でした。病棟へ上がる前も病棟の紙を渡されただけで、何の説明もありませんでした。あれではさっぱりわかりません。一部の方がそのような態度で対応されると全体の評価が下がると思います。ぜひ改善していただきたい。</p>	<p>この度は、入院受付において不快な思いをお掛けして、申し訳ございませんでした。該当スタッフに今回のご指摘を伝え、患者さんへの対応について「目線をあげ、患者さんにご理解いただける丁寧な説明を心がけるよう」再度指導いたしました。</p> <p>今後は患者さんに寄り添った接遇ができるよう、改善に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
8	提案 要望	<p>病院内で運動できる場所がほしいです。</p>	<p>入院中の患者さんが適度な運動ができる環境は必要であると考えています。敷地面積や設備を新設することは難しいですが、病棟内の廊下歩行やベッド上で簡単にできる運動などお伝えできるよう工夫をしていきたいと思っております。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

9	要望	<p>10/27に意見箱に投書した者です。1ヶ月も過ぎて連絡がないので、どのようになったかお聞きしたくて書いています。確か入院の案内では大声、暴言や強迫的言動に対する迷惑行為について書かれていますが、医者・看護師はよくて、患者だけがダメと言われているのはおかしいと思います。そもそもこの話をなかったことにしていませんか？話を聞いたのであれば、ここが違うとかあれば教えてください。</p> <p>意見箱は私の解釈では中身を吟味して、改善するところがあれば改善するものだと思っていたのは私だけでしょうか？私は小さい時から親に教わって育ってきましたが間違っていますか？どのように思いますか？返事をもらってもそれをどうこうするつもりもありませんが、気持ち的に釈然としません。</p>	<p>この度は、当院の診察・入院中の対応に関するお問い合わせに対して、速やかにお返事ができず、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>当院にお寄せいただいたご意見は、内容に関連する所属部署での状況確認と指導を行い、幹部会議で情報共有し、承認が得られたものをホームページで公開する運びとしています。そのため回答に時間を要しております。</p> <p>ご提案の記入用紙には「回答に時間を要する場合がございます」とご案内しておりますが、ご意見をお寄せいただいた方のお気持ちを察すると、進捗状況を掲載する等の配慮が必要であったと反省しております。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p>
---	----	---	---