

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（7月）

NO.	投書内容	回答
1	救急搬送から医師看護師の懸命な治療により35日間の入院を経てリハビリ病院へ転院します。私は「頸椎・頸髄損傷」で外科治療と共に理学、作業療法士（茶谷さん康野さん）の治療を受けFIM等について入院時より相当回復しました。転院するにあたり、そのデータを、次入院先へデータ提供は義務付けられているが、転院後の患者の回復度合いのフィードバックはほぼ皆無とお伺いいたしました。転院先でどの期間でどの様なリハ治療をし、どれ位回復したか否かを病院間で情報共有すれば、双方のリハ技術向上に繋がるのではないかと思います。一人でも多くの患者が、一日でも早い社会復帰が出来れば、医療費の減少又、貴院の更なる発展になるのではないかと思います。医療スタッフの皆様方大変お世話になりました。本当に有難うございました。	この度は、貴重なご提案をいただき誠にありがとうございます。ご意見いただいたように、急性期病院からリハビリ病院へ転院された患者さんの回復状況が急性期病院に十分共有されていない状況にあります。そこで、当院では市内のリハビリテーション病院を訪問し、患者さんがどのような形で転院先から退院されたかをご報告いただくように、お願いをしております。すでにいくつかの医療機関とは連携を強化し、転院先の医療機関でどのようなリハビリテーションを行い、どのような形で退院されたかを報告いただくようにしております。今後より多くの転院先の医療機関と連携のあり方については引き続き協議を行い、リハビリスタッフの能力向上に努められるようにしていきたいと思っております。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。
2	デイルームの時計、いつ気づいてくれるんですかね？	この度は、ご不便をおかけしました。ご意見をいただいた後、すぐに電池交換と時刻の修正を行いました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
3	食事でお手ふきがなかったこと。本日で3回目です。	この度は、お手拭きの準備について、ご不便をおかけし申し訳ございません。今後は食事のトレイにお手拭きを準備後、配膳時に再確認を徹底し、準備不足のないよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
4	①会計用ファイルの提出窓口が分かりにくい。 各診療科で渡されているファイルには“⑩支払窓口に提出”と表記されているが、実際に提出するのは“支払窓口”ではなく、その隣の“会計書類受付窓口”なので、間違って支払窓口の待ち行列に並び不便を被る患者も多い。 →患者に渡すファイルの表記を“⑩支払窓口”から“会計書類受付窓口”に変更するAND、窓口上段の番号を2ヶ所区別し⑩番表示を追加する。（この2点の改善で被害者は減ります）。 ②今どき、このような提案意見をWEBで受け付けないのはNG。	①この度は、窓口のわかりにくさに関して貴重なご提案をいただき、ありがとうございます。ファイルの表記と実際の窓口が異なることでご不便をおかけし、大変申し訳ございません。いただきましたご提案について、以下の通り対応を検討しております。 ファイルの表記変更については、ご提案の通り変更する方向で進めてまいります。現在あるファイルの切り替えや準備のため、完全な移行には少しお時間をいただく状況です。また、「⑩番」表示の追加につきましても、院内の他の案内物やシステム等の整合性を調整する必要があるため、すぐの設置が難しい状況でございます。今後の施設内表示の改修に合わせて前向きに検討してまいります。提案に対し、即時の対応ができず誠に申し訳ございません。完全な改修までの間は、スタッフによる丁寧なご案内や、分かりやすい案内物の設置など、今できる対策で患者さんが迷われないよう努めてまいります。この度は、病院改善につながる貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。 ②貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後ともご意見のデジタル化に向けて、継続して検討を続けてまいります。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（7月）

NO. 投書内容	回答
5 支払いにQRコード決済ができるようにして欲しいです。	この度は、会計時における決済方法について貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。QRコード決済の導入には、現在稼働している自動精算機や会計システムの改修、および新たな専用端末の設置などが必要となるため、すぐに導入することが難しい状況です。今後の決済機器やシステムの更新・見直しのタイミングに合わせ、導入に向けて前向きに検討を進めてまいります。また、本年11月頃を目途に、診察後にお会計を待たずにお帰りいただける「後払い会計システム」の導入を予定しております。こちらはどなたでも便利にご利用いただけますので、導入の際にはぜひご活用いただけますと幸いです。
6 昨年救急でお世話になりました。先生方の尽力により、ストーマを付けることなく普通の生活に戻ることができ、本当に感謝しています。一方で、ICU内で他のスタッフ達に大声で遊びの呼びかけをしたり、ナンパしてる男の看護師がいたり、注腸検査後に陰部をじっと見てる技師の男性がいたり、オムツ替えて足開いている所に男の実習生が正面から入ってきたり（看護師が勝手に入れた）、非常に不快な思いもしました。センシティブな場面では事前に説明し、患者の意志確認くらいくる様にしてもらいたいものです。 ※学生が実習で入って来ますだけでは、男か女かもわからず、実習の為に、嫌でも協力しなければいけないのかと、思わせられるのも問題だと思います。私はストレスとトラウマで今でも眠れません。	この度は、不快な思いをおかけし申し訳ございません。改善につなげるため、もう少し詳しく状況をお伺いしたいので、よろしければ総合案内までお声かけいただきますようお願いいたします。
7 看護師さんその他の方、本当に親切にしてくださりありがとうございました。食事のおかゆを一口食べた時、うれしかったです。便が出なかった時、心配してくださり、浣腸までしてくださり、出た時うれしかったです。シャワーもかしてくださり、ありがとうございました。可愛いお医者の子王子さん、がんばってね。むしタオルのあったかさもうれしかったです。	感謝のお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからのこのような言葉が職員には一番の励みとなります。今後も患者さんに寄り添ったケアが提供できるように努力してまいります。
8 担当の看護師さんがとても親切で(^o^)朝の牛乳が飲めない事に気付いてくれて リンゴジュースに変えてくれたり、「キズの防水テープ ○○に売ってますよ!」って教えてくれたりで、笑顔がカワイイ看護師さんでとても癒やされました。ありがとうございました。	温かいメッセージをありがとうございます。スタッフ一同大変励みになります。今後も患者さんのお気持ちに寄り添えるようにスタッフ一同努めてまいります。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（7月）

NO.	投書内容	回答
9	自転車に掛けたワイヤーロックの鍵がどうしても廻らずに解錠できずに困り果てておりましたところ、危機管理部の奥村さん、栗林さんに大変お世話になりました。頑丈なワイヤーを切断していただく為に工具を探して、暑い中何度も駐輪場まで往復してくださって、油を差していただいたり、あらゆる手を尽くしてくださいました。その節は多大なお手数をお掛けして申し訳ございません。本当にありがとうございました。感謝しています。	嬉しいご意見をいただきありがとうございます。感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。スタッフ一同、このお声を励みにこれからも邁進してまいります。