

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成29年1・2月)

| | ご意見 | 病院からの回答 |
|---|---|---|
| 1 | 整形の予約時間はあってないような予約なんですね？9時予約で、11時30分診察。レントゲン撮って1時間30分経っても呼んでももらえないし、終わったのは13時30分でした。どうなっているのかな？ | ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。当院は、県北部の基幹病院として、主には緊急・重症な状態にある患者さんに対して入院・手術・検査など高度で専門的な医療を提供する役割を担っております。予約患者さんにおいては、なるべくお待たせすることのないよう、予約の際には、15分間枠に診療可能な人数を入れております。しかし、診療に予想外に時間がかかってしまう場合や、患者さんの状態によっては、急な検査や処置が必要となる場合もあり、予約時間に遅れをきたす場合もございます。出来る限り予約時間通りに診療できるよう、努力して参りますので、何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。 |
| 2 | トイレがあまりにもヒヤッとする。血圧があがる。 | ご不便をお掛けし、申し訳ございません。院内の施設設備整備計画の中で検討して参ります。 |
| 3 | 2月16日、シーツ交換の時のことです。一人部屋へ5、6人でしょうか、入ってきて患者さんに声掛けもなくおしゃべりをしながらシーツ交換。それも大きな声で…。痛みがある患者さんもいます。仕事中に私語!!患者が廊下で立って待っていたのに、終わっても声掛けがない。患者さんの方が「ありがとう」って言ってもそれでも知らん顔。そんな態度に怒りやらガッカリ。看護師さんは皆優しいし、いい病院だなあ～と思って過ごしていたのに残念です。 | ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。当院では、定期的なシーツ交換は病棟単位で、曜日を決めて実施しております。患者さんに出来るだけ、負担をかけないように、他病棟の看護助手が集まり、集中的に業務を行っております。しかし、私語が発生しかえって患者さんにご迷惑をかける結果となってしまいました。大変申し訳ございません。今後このようなことがないよう、全部署に指導も致しました。安全な医療を親切に提供するという病院理念に沿って、職員一人ひとりが行動していけるよう努力して参ります。貴重なご意見ありがとうございます。 |
| 4 | いつもお世話になっております。しかし、おたくらおかしいですよ。入院患者の検査があるとなっても、誰も説明しないのに「説明を受けました」という書類にサインしなければならぬのですから。昔に比べて、口は丁寧になりました。でもね、何が大事ですか？昔は、時間を割いて説明をしてくれました。今、誰も説明してくれないのですよ。でも、サインをしないと検査をしてくれないので…。結局、説明を受けようが、書類を読むだけでも違いはないということですね！違います！検査後に、丁寧に説明して下さる看護師さんがいらっしゃいました。一つ一つの処置の理由が理解できました。ありがたかったです。外来では、たった一枚の説明書を読んでくださるのですが、入院となると変わるのですか？説明もなしに「サインは書いて頂けましたか？」なんて言われるのなら、人間は要らないですよ。書類を読んで、サインをして、ナースステーションの「受け口」に入れば済みますね。 | ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。同意書を頂く検査や治療については、医師からの説明をさせて頂き、疑問な点や不要な点などにも対応し、同意が得られた上で同意書に署名頂くようになっております。今回は、どのような検査か詳細については分かりませんが、十分な説明ができていなかったとのことで、大変申し訳ございませんでした。今後は、このようなことがないよう、患者さんの立場に立って、分かりやすく丁寧な説明を心がけて参ります。貴重なご意見ありがとうございます。 |
| 5 | 先日5階へ見舞いに行きました。共同のトイレ（女性用）で男性の方が掃除をしていました。なんだか不思議でたまりませんでした。女性用のトイレは女性の方がいいと思います。汚物などありますから止めてください。 | ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。清掃業者からは次のような回答がありました。『ご指摘のあったことについて、ごもっともなご意見かと思えます。今後は、ご意見に添えるよう鋭意努力をさせていただきます。』 |

| | | |
|----|--|--|
| 6 | <p>男子トイレのニオイあります。便器が下についているからだと思う。新しい便器は、下から少し離れています。</p> | <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。便器下部が床から離れている小便器は、足元の清掃をしやすいなどの利点がございますが、当院の配水管の関係上、取り付けが困難な設備となっております。何卒、ご理解を賜りますよう、お願い申し上げます。なお、清掃業者に確認致しましたところ、次のような回答がありました。『ご指摘のトイレのニオイは便器と床の間に入った尿の発酵によるニオイと考えられます。現時点では、定期的（外来：4回、病棟1回/1日）に清掃を行っておりますが、今後は、少しでもニオイが少なくなるよう更に努力をして参ります。』</p> |
| 7 | <p>テレビカードが高いです。</p> | <p>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。病室のカード式テレビ等につきましては、以前から多くの患者さんから要望のありましたBSデジタル放送の視聴環境の整備や冷蔵庫の設置、より安全で衛生的な床頭台への更新等療養環境の改善に努めてきたところですので、テレビカードの料金につきましては、これらの整備や、近隣病院の状況等を勘案し設置しておりますので、ご理解くださいますよう、お願いいたします。</p> |
| 8 | <p>ガムをかみながらのお仕事は止めていただけるよう、お願いいたします。又、香水をつけているのか、その方が動く度に、私にとっては嫌な思いをしております。職業人として、最低のマナーは守って頂きたいと思えます。整形の病棟でお世話になっていました。すみません。お世話になりながら、こんな事を申し上げて。又入院いたします。どうか、改善をお願いします。</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。事実確認をし、該当するものに対しては、厳重に注意を致しました。ご意見の通り、医療職者としてのマナーですので、職員全体に周知し、改善して参ります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> |
| 9 | <p>私どもの祖母が5階でお世話になっています。祖母は高齢ですが、私たちにとっては大切な人です。今日、看護師さんから信じられない言葉を聞きました。99歳にもなるのに、こんなに太って。ほなけん病気になるんじゃ。耳を疑いましたが、確かにそう言いました。その看護師さんは、香水をつけているのか、とても臭かったです。人に接する職業の人が、そんなに臭くていいのですか。身体を拭いてくれていたのは、ありがたいですが、文句というか、言ってはならない事を言いながら、そんな風に扱われたように思います。怒りが込み上げます。自分が臭いのは、たなにおいて家族である祖母を、物のように扱ったことは、許せない思いです。</p> | <p>看護職員の言動により、患者さん、ご家族の方に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。香水の事も含め、全ての部署に指導致しました。患者さん、ご家族の方に安心して療養していただけるよう、努力して参ります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> |
| 10 | <p>朝、7階食堂に行けば、若い男性医師が。私がお辞儀したのに無視され、別に腹も立たないが、いい気分ではない。院内の携帯か、自分用のプレイベート用の携帯を見ながら、医局に入っていた。</p> | <p>ご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。あいさつを返さず、社会人として取る態度が不適切であったと考えます。個人が特定できませんので、医局会にて今後はこのようなことがないように周知いたします。</p> |