

# 「患者さんの声」の 集計結果について

事務部長 元平 秀成

## 1 概要

### ●意見内容

テーマ	主な内容	件数
設備・サービス	トイレ、駐車場、病衣などへの意見	20
職員の接遇など	職員の態度などへの意見	17
診療	医師の説明、診療技術などへの意見	9
感謝・激励など	スタッフへの感謝、お褒め、激励などの意見	9
給食	食事内容などへの意見	4
待ち時間	待ち時間の短縮、受付の改善などへの意見	3
その他	プライバシーへの配慮などへの意見	6
	合計	68

●意見箱設置場所 1階ロビー、2階くつろぎ広場 及び各病棟のフロアー 計7カ所

●回収期間 平成28年4月～平成29年3月

### ●結果の措置

病院への苦情やお叱りのご意見、職員への感謝のお言葉など、いろいろなご意見・ご要望等をいただきました。

今後とも、患者さんからのご意見に、真摯に対応してまいりますので、お気づきの点がございましたら、「患者さんの声」にご意見をお寄せください。

## 2 「患者さんの声」及びご意見に対する当院の対応について (代表的なもの)

患者さんの声	当院の考え、対応
<b>設備・サービスに関するご意見</b> 5月になると、日中は気温が高くなり、病室もとても暑い。風が強いと、窓を開けることもできないので、もう少し空調の管理をして欲しい。	病棟スタッフに、各病室の室温コントロールを適切に行うよう、指示しました。 病棟の看護師長が巡回する際に、室温を確認するとともに、患者さんにもご意見を伺うようにします。
済生会病院はとてもきれいだが、1階の男子トイレ(21番の前)が、他のトイレに比べて臭い。もう少し、トイレをきれいにして欲しい。	1階の生理機能検査室(21番)前のトイレについては、同様のご意見をお聞きしています。このため、清掃回数を増やすとともに、芳香剤を置くなど、対応いたしました。

### 職員の接遇などに関するご意見

中央処置室で点滴する際、看護師の口調が命令形だった。

また、注射針が入りにくいと伝えただにもかかわらず、2度も失敗した。3度目は別の看護師に代わったが、前の看護師は、謝罪の一言もなかった。

手術後、最初に起き上がる時、また、最初に水を飲むとき、手助けをして欲しい。回復が早い、遅いということではなく、どうしたら痛みを最小限にできるかを考えて欲しい。

手術は、メンタルにダメージが大きく、今まで普通にできたことが、痛みでできないことで、さらにダメージが大きくなる。こうしたときに手で支えてもらおうと、その温もりが弱った心にしみわたると思う。

外来スタッフは親切だったが、入院時の対応として、緊急入院でもないのに、入院説明、病棟説明など、何も説明がなかった。

また、調子が悪く、ベッドに横になろうとしたときに、体温や血圧等の測定に来て、不安定な姿勢のまま実施された。

さらに、夜間、痛みで苦しんでいたが、遠慮もあり、夜間巡視の際に痛みを伝えようと思っていたところ、22時から翌朝の7時まで巡視がなく、責められたような気がした。

患者さんに対しての言葉かけや、接し方について、部署・外来スタッフ間で再確認いたしました。

また、血管確保が困難な方への対応について、1度で入らなかった場合は、速やかに交替するというルールを決めました。

今後とも、患者さんが不快な思いをすることがないように、誠意をもって対応いたします。

患者さんの離床を促し、合併症を予防することも大事ですが、苦痛を伴わないような起き上がり方、言葉かけに、配慮してまいります。

患者さんの思いをきちんと知って、心にしみわたる看護とはどういうことかを、今一度振り返り、実践に活かしてまいります。

患者さんが体験されたこと、感じられたことについては、病院として基本的なことが十分にできていないことが原因と考えます。

このため、以下の指導をいたしました。

- ①入院時の説明など、定例的な業務の徹底指導
- ②病棟やスタッフの行動に、配慮の欠けたものはないか見直して、振り返るよう指導
- ③夜間巡視の意味と業務の徹底指導

病院としては、今回のことを真摯に受け止め、同じことが起こらないよう努めてまいります。

### 待ち時間に関するご意見

紹介状を持って、朝7時50分に病院に来たが、CTの結果が出ないと言われ、3時間近く待たされた。結局、診察まで、5時間以上かかった。

それほど混んではいなかったのに、どうしてなのか。

この方の場合、予約なしで来院され、8時に受付け、9時45分頃に診察。10時半過ぎにCTを撮影し、12時過ぎにCTレポートが確定。結果説明が13時過ぎとなりました。

紹介の方でも、予約なしで来院されると、診察まで時間がかかることがあります。

このため、かかりつけの先生に、予約をしてもらうよう、お願いしています。

また、CTを撮影した場合には、CTレポートが確定するまで、時間がかかる場合があります。

このため、お急ぎの方は、後日、検査結果の説明をすることもできる旨を、掲示しました。

### その他のご意見

2階の「くつろぎ広場」で、リハビリの方が運動していて、くつろげず、トイレにも行きにくかった。

患者さんの日常生活に近い場所での訓練となるよう、くつろぎ広場近くの廊下で、リハビリを行う場合があります。

今後は、近くで休憩する方に配慮し、周囲に十分注意して行うようにいたします。

また、歩行後の検査を行うため、くつろぎ広場を往復することがありますが、端の方に寄って行うこととしました。