

「患者さんの声」の 集計結果について

1 概要

●意見内容

テーマ	主な内容	件数
設備・サービス	コンビニ、レストラン、病衣などへの意見	36
職員の接遇など	職員の態度、対応などへの意見	18
感謝・激励など	スタッフへの感謝、ほっとホスピタルが楽しみなどの意見	9
診療	医師の説明、投薬、診療などへの意見	5
待ち時間	待ち時間の短縮への意見	3
給食	食事内容などへの意見	2
その他	樹木の管理などへの意見	5
	合計	78

●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29年4月～平成30年3月

●結果の措置

病院への苦情や改善に向けたご意見、職員への感謝の言葉など、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
設備・サービスに関するご意見 朝の受付の際、発券機で順番を取っているのに、受付機の番号が後ろの番号になるのはおかしい。	システム上、日付で番号を取っているため、救急などで深夜に診察があると、朝の順番を取る発券機と、受付機の番号に違いが生じます(朝1番の受付でも、深夜に10人の患者さんがあると、受付機は11番になります。)。このため、患者さんに誤解を与えないよう、番号が動く場合は、その旨を説明することにいたしました。
洗濯機の使用が終わっても、洗濯物を取りに来ないと、次の人が利用できない。このため、洗濯機を使うときに、名前や部屋番号等を記入するようにしてはどうか。	対応を検討した結果、洗濯機の利用者から申し出があった場合、病棟職員が取り込んでない洗濯物を取り込み、保管することとしました。この旨を掲示し、注意喚起いたします。
病院からMRIの画像をもらうのに、費用を請求するのはなぜか。MRIの撮影費用は自分が負担しているのに、二重取りではないか。	患者さんからの要望で、MRIやレントゲンの画像をCD-Rに取り込む場合は、作成に係る手数料として、1,080円いただいています。 なお、診療上、他の医療機関に画像を提供する必要がある場合は、費用請求しておりませんので、ご理解をお願いいたします。

ベッドの下のゴミが掃除されていない。患者が気持ちよく病院生活を送れるよう、もう少しきれいな掃除の仕方をしてほしい。	ベッド周りに荷物があつたり、ベッドが低い位置にセットされている場合は、きちんと床の清掃ができていない場合があります。 このため、委託業者に、きちんと清掃業務を行うよう、指導いたしました。
職員の接遇などに関するご意見 車椅子の患者がCT室に出入りする際、他病院では職員が対応してくれるのに、ここでは「どうぞ」と言われただけで、家族が車椅子を押して出入りした。また、寒いからと借りた毛布を、丸まったまま足の上に置かれ、掛けてもらえなかった。ありえない対応である。	患者さんやご家族に対する接遇について、スタッフ間で再確認いたしました。 車椅子での入退室は、ご家族にお願いしていますが、「入室をお願いします」などの声かけを行うこと、患者さんに対する気遣いを怠らないことを確認いたしました。
看護師に、次のような対応・接遇が見られた。 ・壁に寄りかかり、伸縮性ある物で遊んでいた ・車椅子を速い速度で動かす、ストップパーをかけずに患者を移乗させている ・患者移動時にベッド柵を落とす(動作が荒い) ・患者を確認せず、違った病名で声かけした ・面会の家族等に挨拶しない ・面会者がいるのに、上から目線で患者を叱る	看護師の対応・接遇や所作について、たくさんのご指摘をいただき、ありがとうございました。 日頃から、患者さんやご家族の立場を考えた配慮を心がけるよう指導していますが、まだまだ十分ではありません。 良質で安全な看護を提供できるよう、引き続き指導してまいります。
診療に関するご意見 父が、朝飲んだ薬でむせて、大変だったと看護師から聞いた。飲み込みが悪い状態だったので、大きめの薬を、砕くなり、つぶすなり、飲ませ方があったのではないか。	院内で患者さんの情報が共有されていれば、薬剤の変更や、とろみ剤の使用など、必要な対応がなされたものと考えます。 当院では、摂食嚥下サポートチームを設け、食事や飲みこみの状況に応じた対応を進めております。今回の事例を教訓に、チーム医療を推進してまいります。
長期間にわたり通院しているが、いつも変わらない診察で、急激な腫れについても、見たのか見ないのか分からず、不安に思う。 患者の変化は、患者の方から話をしなければならぬものなのか。	慢性疾患の場合、多くの患者さんは4週から8週の間隔で通院しています。このため、医師の診察だけでは、患者さんの変化に気づかないこともありますので、患者さんから、お気づきの点や、近況などをお話していただくと、診察もスムーズに進むと思います。 ご協力をお願いいたします。
待ち時間に関するご意見 会計が遅い。以前は、3番と4番の2つの窓口で会計していたのに、今は、3番で請求書をもらい、4番で支払うため、4番の窓口が列になっている。なぜ段取りの悪いことを行ったのか。	先に請求書をお渡することで、支払いまで何番目かわかる運用にしていたが、平成30年10月現在、診察終了後、3番窓口にてファイルを受け取り、計算終了後、4番窓口にて患者さんのお名前をお呼びしお支払いいただく運用に変更しました。4番窓口には職員を2名配置していますので、お支払いに要する時間は以前と変わりません。ご理解をお願いいたします。
給食に関するご意見 時間が経っていたのか、昼のスパゲティの上の方が乾いていて、食べられなかった。	配膳直前に麺を茹で、ソースをかけるようにしていますが、蓋をしていなかったため、乾燥したものと思われます。 全てのものに蓋をしているわけではありませんが、乾燥しやすいものには蓋をして配膳いたします。