

2023年度5月分

ご意見

小児科受診されているお母様から、

身体障害者の診断書・意見書の記載を小児科担当事務に依頼し書類窓口で手続きをしたが、その後、書類窓口から記載できないと連絡が入ったと言われた。今回、確認してから手続きを行ったのに書けないということはということかと。

当院の対応が悪く、大変ご迷惑をおかけしました。

相談を受けた者が、医師に確認を入れていれば回避できたと考えます。

外来の相談窓口への教育を徹底して参ります。

改めて、お詫び申し上げます。



本日、無事に退院することが出来ました。8階のナースステーションの方々ありがとうございました。4月4日（火）に救急搬送されその後、入院手術をして経過も順調で今日にいたりました。歯科口腔外科〇〇先生をはじめ〇〇先生、〇〇先生、医療スタッフの皆様本当に感謝しております。入院期間中に提供された食事メニューは、おいしくいただきました。※各階の受付の方々（私の家族に親切に対応）して頂き、本当に有難うございました。

救急搬送され、手術を受けられたという大変な経験をされたなか、このような「お褒めのことば」を書いて頂きましたこと、深く感謝申し上げます。

このような「ことば」をたくさん頂けるよう、一層努めて参ります。

本当にありがとうございました。



妊婦14週からお世話になりました。大学病院なので待ち時間が長いと思っていて、やはり長かったので、医師の先生、看護師さんは「お待せしてすみません。」と言って下さり、忙しいのにかかわらず「お待たせしてすみません。」と言っていたいただき心遣いに感謝です。・院内助産があることを知り、出産費用も抑えられることもありやれるならやってみたいと思い相談し、院内助産を行うにはさまざまな条件がありましたが、医師の先生や助産師さんに話を聞きチャレンジすることになり、外来で呼吸方法やストレッチ、マッサージなど妊娠中にやっておいた方が良い事など教えていただきました。定期的に助産師さんと話し合いがあり、リスクのことなど丁寧に話を聞かせていただいたり、相談もじっくりのってくれました。・エコーが毎回ないのが残念。短くてもいいので毎回あったか検診へ行く楽しみになると思います。・出産では破水からはじまり、コロナの検査もあり結果がでるまで大きな部屋で1人で陣痛に耐えるのは辛かったですが、今思うとしかたないなと思いました。私が床に座っていた事に気がついてくれて、分娩室にヨガマットを敷いてくれたり、腰を温める物を用意してくださったりとお産しやすいように準備して下さいました。そのおかげで、自由な姿勢でお産することができ、とても感謝です。そして他の患者さんがいる中でもマッサージしてくださったり、弱音を吐くとポジティブにかえてくれる声かけをしてくださり、痛すぎるお産も乗り越えることができました。少し離れる時に「〇〇あるので離れますね。また来ます。」と声をかえてくれたことで、また来てくれると思い陣痛を耐えることができました。呼吸方法も一緒にやってくれたことで、パニックになってしまったが、戻ることができ、さげんでいたお産でしたが「上手でしたよ。」など声かけてくれて嬉しかったです。・入院中は個室だったのでリラックスできました。経産婦ですが気になることなど親身に聞いてくださり、こまめに授乳も見てアドバイスして下さいました。疲れていたら赤ちゃんを預かってくれるので本当にゆっくりできました。ありがとうございます。もうお産をすることは無いですが、こちらでお産できたことは私にとって良かったです。話をよく聞いて下さりありがとうございます。色々とお世話になりました。ありがとうございます。忙しい中ステキなアルバムを作って下さり、ありがとうございます。

大変ご丁寧なご意見を頂きまして、深く感謝申し上げます。特にケアへのお褒めの言葉は私たちの励みになります。本当にありがとうございました。

入院する事が多い、ガン患者は入院環境は大事なものになってくると思います。・空いている時ならば、部屋（南・北・窓側など）大部屋なら選んでもいいと思います。・まくらが固く小さく、眠れませんでした。2種類ぐらい選べればと思いました。今回は2泊と短かったのですが、長期の患者さんはもっと色々あると思います。あと、日中ぐらいはTVなどの音小さくかけてもまわりに声かければ良いと思います。あまり静かすぎて時間の感覚もなく、閉塞感にとらわれます。より良い患者ファーストの参考になればと思いうるさい事をすみません。自己的は意見までに。

ご意見ありがとうございました。

ご指摘の通り、入院生活における病棟環境の整備は苦痛を伴うことが多い生活において非常に重要なことだと考えます。病床に関しましては、病状等によって、トイレやナースステーションに近いところなどの選択が必要になります。24時間体制で救急患者を受け入れておりますので、なかなか患者さんのご希望する部屋をご準備することは厳しい状況もあります。

確かに長期の入院患者さんは色々なご不便を抱えていると思いますので、是非お声をかけさせていただきます。枕につきましては、選択もできることが分かりました。

改めて、貴重なご意見ありがとうございました。



コンビニ・イトイン ありがとうございます。

なかなか一時にご準備できずにご迷惑をおかけしました。
本当に待ち遠しかったと私たちも思っています。
普段、当たり前にあるコンビニが無い不便さを実感しました。

歯科口腔外科受診の為、紹介状を持って来院しました。乳腺外来も貴院にて受診中ですが、口腔外科は初めてでしたので、問診表記入後に1番カウンター問診の所へ行きました。椅子に座って待っている間目の前で順番に看護師の方が問診していました。生年月日、家族（同居）状況、そして現病歴はもちろん既往歴、生活習慣、全て待っている人に情報が聞こえてきました。聞こえてくることも、そして自分の事を他の方に聞かれてしまうことも嫌でした。看護師の方に伝え口に出さず筆談で必要な事は答えさせいただきました。個人情報という事はもちろん、他の人に知られたくない病名、体の事を安心して医療者に伝えられる配慮や環境を検討してほしいです。よろしく願いいたします。

この度は、問診票カウンターでの対応に大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。これまでも、同様のご意見をいただいております、その都度、声のトーンやできる限り病名など個人情報になる内容については、目視で確認するといった対応を取り入れておりましたが、改めて頂いたご意見を共有させていただきました。ご高齢の方では、どうしても声が大きくなってしまいうこともあります。状況によって、個室利用を取り入れていくなどで対応させていただきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

約10日間ほど入院しました。小児科の為、着がえ多く、汚れものもたくさんありました。面会規制があるので、家族に毎日持ってきてもらい対応していました。遠方にお住まい方だと大変だと思いますので、コインランドリーの設置を希望します。コンビニ利用も朝はなるべく控えてほしいと看ご師さんからいわれたので、病棟内にもコンビニ、もしくはカフェの設置を希望します。物価高騰でも1食900円は少し高いように思いました。

ご意見ありがとうございました。

コインランドリーにつきましては、移転の準備の段階から病院としても検討しておりましたが、衛生上の管理の問題から設置には至りませんでした。大変ご不便なことと受け止めておりますが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

病棟内のコンビニ及びカフェの設置では、環境的な問題もあり実現することは難しい状況ですが、購入等につきましては、代行の買い物に対応させていただいております。

また、付き添いの方の食事につきましては、コンビニのオープンが遅れてしまい大変ご迷惑をおかけしましたことをお詫びいたします。付き添いの方の食事費用は、行政からの通達等に則る必要があり、患者の食材購入とは別途手配する必要などがありましたことからの費用設定となっております。

現在は、コンビニがオープンしてからは病院からの提供は行っておりません。

予約を変更するため予約センターに電話をするのですが、いつも、何十分も待たされなかなかつながりません。何回もかけなおしたりして1時間以上たってやっとつながるなんてしょっちゅうです。どうかして下さい。

予約センターの電話がつながりにくく、患者様には大変ご迷惑をおかけして大変申し訳ありません。現在、スタッフの対応人数を増やし改善に努めておりますが、電話の混み具合は午前中に集中しております。午前中より午後にお電話をおかけいただければ比較的つながりやすくなっていることもあります。またwebから申し込みを頂きますと、当院から折り返しのお電話を差し上げておりますので、こちらの方法もご利用いただけましたら幸甚です。どうぞよろしく願いいたします。

本日、4番会計に居た男性10：30頃土曜日に救急で診療した後、領収書をもらっていないで、聞いたところ、お会計の時に絶対に渡している、もう一度家で探せと言われました。そちらのミスは絶対にないということでしょうか？確認してもらうことくらいできたはずかと思えます。それすらしてもらえず最低！！病院だけが”ムダ”にキレイなだけで中身が悪い。4番案内（2階・9：30頃）の女性も対応が悪い。年配のご夫婦にも失礼な態度で他のスタッフさんが対応をしておりました。小児科のスタッフさんの方が、何回もきいてくださいと親切でした。教育しなおしてください。必ず改善してください！！

窓口の対応としまして、大変失礼な対応であったと思われまます。改めて深くお詫び申し上げます。ご指摘の通り、当方の対応が接遇の基本がないということだと思えます。部署に改めて指導をして参ります。本当に申し訳ありませんでした。

トイレ個室内の荷物かけフックについて。設置位置がかなり高い！もう少し低くして頂きたい。

外来受診時にご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

以前にも同様なご意見をいただき、低い箇所へ別の器具の設置を試みましたが、患者様に引っ掛かり転倒する恐れもあり取りやめた経緯があります。今回、改めてご要望を受け既存のフックを利用し安全性に問題のない箇所に設置を検討しております。

今回の貴重なご意見を教訓として快適な病院の環境づくりに取り組んでまいります。

LINEでの呼び出しがとても便利。それなのに受付機で大きな機械も出てきてしまうのは改善してほしい（画面で「スマホで呼び出しにチェックしてるのに）足立医療センターのWiFiにつなが直さないとLINEが更新されない。その点は利用者に周知してほしい（広報不足）

ご意見ありがとうございました。

LIENでの呼び出しをご利用いただく場合は、残念ながらスマホと再来機がつながっていませんので、自動で呼出機を排除する機能はありません。大変お手数ですが呼出機を近くのスタッフにお渡しいただくようお願いいたします。

また、足立医療センターのWiFiにつなが直さないとLINEが更新されないというご指摘では、確かに携帯の機種によってつながりにくいということがあります。皆さまへの周知として掲示板にご案内文を掲示させていただきました。ご指摘ありがとうございました。

外来できたときにトイレを使用した際、ファイルを台の上において忘れてしまうことがたびたびあったので、以前の宮の前時代にあったトイレ内の内ドアの所にファイルを入れておくものが欲しいです。せっかくキレイになって色々つけたくないと思いますがご検討のほどよろしく願いいたします。

ご不便をおかけし申し訳ありません。

確かに旧病院ではトイレの内側ドアにファイル入れを設けておりましたが、多くの方がご利用することもあり、衛生面を考慮し設置は難しいと判断いたしました。

置忘れを防ぐための標記を掲示することとしました。貴重なご意見ありがとうございました。

会計待ちの間に電話をかけたい時があります。通話OKの場所でも会計番号の表示がわかる様な事はできないでしょうか？

ご不便をおかけしております。通話エリアに番号の表示等の設置については、工事も必要になることでもありますので、次回のシステムの再編等の機会に検討させていただきます。

今暫くは、お電話の際、会計の手続きを先に済ませて頂き、通話後に総合受付の会計番号表示機で番号確認をしていただくという現在の方法でお願いいたします。

〇〇医師と女性医師（50代～60代の方、名前不明）について小児の扱いに対する知識と配慮の欠如を感じました。娘は、1週間、40度の熱に苦しみ入院となり、入院時の診察時に何の説明も言葉かけもないまま、嫌がる娘を数人で押さえつけ、無理矢理、耳の様子を診ようとしてしました。体調が非常に悪い中、恐怖から必死に抵抗しているにもかかわらず、「大丈夫だよ」等の安心させるような言葉もなく、結果、点滴がぬけてしまい、包帯は真赤にそまってしまいました。いつもこのように無配慮なののでしょうか？ 小児を診るのは初めてだったのでしょうか？。かかりつけ医では泣くこともなく、話を十分に理解し積極的協力ができる娘です。実際、〇〇先生の診察の際には、泣いてはいましたが、「痛くないよ」と適切な言葉かけをしていただき、あばれることなどなく診ていただくことが出来ました。子どもだからと言っても分からないと思われるのだろうと思いますが、それは大きな間違いです。今後受診する子どもたちのために改善されるべきだと思います。

**この度は、お子様とお母様に大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
中耳炎の診断には、耳垢を取り除く必要があり、体調の悪い不安がるお子様に安心させるように声をかける等の配慮をしないまま処置を行ってしまいました。
ご指摘頂きましたことを心にとめ、患者さんの不安を少しでも軽減できるよう努めてまいります。
本当に申し訳ありませんでした。**

- ・数日に1回でも良いので入浴の時間を増やして欲しい。点滴がついたままの病み上がりの子と2人で30分は短すぎてゆっくり出来ない。また、浴室にイスを2こ設置して欲しい。浴槽は使えなくても良いが足を温められるようなサイズの桶が欲しい。
- ・自販機の内容を付き添い入院している保護者に配慮したものに改めて欲しい。コンビニに行く時間が取れないことも多く、栄養状態が悪くなり体調を崩した。野菜ジュースや完全栄養食、カロリーメイト等必要な物にして欲しい。また、冷凍の自販機も昨今設置がひろまっている。そういった物の導入も検討していただきたい。
- ・院内の移動販売があると良いかもしれない。・食事の時間が遅めなのが不便だった、子どもは朝7時に朝食を食べ、10時におやつ、12時にお昼、15時におやつ、18時に夕食と3時間おきに食事をとっている。朝6時に起床して8：15まで待つのは難しかった。

この度はご意見ありがとうございました。

入浴時間につきましては、これまでお一人30分でしたが、現在は45分となっています。また、状況に応じて調整をしておりますので、お申し出頂ければ検討させていただきます。椅子や桶ですが、様々な患者様にご利用となりますので、使用可能な物品を掲示し自由に選択できるようにいたします。お食事の時間は調理や配膳等の点から決めており、この運用を変更するのは難しい状況です。移動販売につきましては、以前もご意見を頂いております。今後の課題とさせていただきます。