

2023年度12月ご意見

6月にコロナになり入院しました。退院の際に医療費を支払いましたが、後日手紙にて不足金があると支払いの請求が来ました。疑問がありましたので納得してから支払いたいと伝え、説明を受けましたが、こちらが質問すると「私も良く分からない」との返答、医療事務の資格があるのに分からないと言う事はあるのでしょうか。あきれました。

医事課スタッフの不適切な発言で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。医療事務を担うスタッフでこのような返答はあってはならないことと考えます。請求に関わるすべてのスタッフに教育、指導を徹底しますことをご報告申し上げます。改めて、申し訳ありませんでした。

抗がん剤をやる際に抗がん剤初日にウィッグと副作用の説明を受けますが、抗がん剤をやる前に時間をかけてちゃんと説明してほしいです。主治医に聞くには診察時間内では無理だと思います。医師や看護師はとても良いのに受付は最悪だと思います。

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。抗がん剤の副作用やその対応の内容は、なかなか難しいお話になりますし、診察時間内では聞きにくいというのもその通りと考えます。化学療法室には専門の看護師、薬剤師が配置されておりますので、説明方法等に配慮するよう指導して参ります。是非、専門職にご相談いただくようお願いいたします。



本日も胃カメラで内視鏡室の皆様にお世話になりました。入口から検査、検査後のフォローと最後のお送りまで、全て安心して過ごすことができました。温かいご支援、安全な医療を受けさせて頂き、ありがとうございました。

この度は内視鏡室スタッフに対してお褒めの言葉を頂きましたこと、深く感謝申し上げます。病院にとって、安全な医療が受けられたという言葉を受けたことは本当にうれしいご報告でした。誠にありがとうございました。

付き添い入院する際、交代できるようにしてほしい。

小児科の付添いに関するご意見だと考え、回答させていただきます。
コロナ感染症流行に伴い、付き添い交代を制限させて頂いております。感染症には潜伏期間がありますので頻回な交代は感染症の持ち込みの機会を増やすこととなります。しかしながら付き添い者の疲労等の事情がある場合は、患児のお預かりなどの対応をさせて頂いております。また、ご家庭の事情等がございましたら、お申し出いただくようお願いいたします。

先日、救急にかかった際に、かかりつけ医であるにもかかわらず、紹介状を持参するように言われた。紹介状をもらい、病院へ向かっている時に電話をすると「事前に受けられるか確認してもらわなければ困ります。今回はお受けしますが、次回からはきちんと連絡をして下さい。」と言われた。これではかかりつけ医の意味があるのか疑問です。他病院では診てもらえない病気を診てもらっているのに、この対応では今後の通院に不安を感じてしまいます。小児科の看護師さん医師の方々には、とてもよくしていただいているのに残念でなりません。

**この度は、大変ご不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。
一般的に、当院を定期受診されている方が、地域医療機関で診療を受けた結果、救急外来受診となった場合は経過確認のために紹介状を求める場合がありますが、今回はそのような説明も不十分だったと思われます。
小児科では、当院治療中の患者様には、緊急時の対応等を事前に説明させて頂いております。
匿名でのご意見でしたので、患者様から主治医にご確認頂ければ幸甚です。
どうぞよろしくお願いたします。**



初めての手術でとても不安でしたが、主治医の先生も看護師さんたちも。とても親切にしてくださいました。手術に協力してくださった麻酔科の先生や看護師さんも安心して手術を受けられるように声をかけてくださり、ありがたく思いました。術後の入院中には、痛みが強い時やその他何か気になっている事を伝えるとすぐに対応くださり、ストレスを感じる事なく、療養できました。

お褒めの言葉をありがとうございます。

「ストレスを感じることなく、療養できました」のご報告を頂いたことは、医療者としても大変にうれしいものです。ご丁寧にありがとうございました。

一つだけ残念であった事は、入院前の手続きについての事務の方々の対応です。受付時間内に何度も入院の窓口へ電話をかけても出してもらえず、代表電話へかけて呼び出してもらったら、すぐにつながったり、入院保証金の金額が事前に伝えられていた額と倍も違っていたり等、あまり良い印象を持ってませんでした。他の大半の職員さんたちは、きちんと仕事をしているのに、一部のそのような対応で、悪く思う患者が出てしまう事は、とても残念だと思います。

この度は、入院受付の対応でご迷惑をおかけし、大変申し訳ありませんでした。

特に入院保証金の変更では、本当にご迷惑をおかけしました。このような事がないよう、起こった原因を確認し対応の改善を図っていきますことを、ご報告申し上げます。



妊娠糖尿病で血糖コントロール後の計画分娩で入院しました。産前は陣痛室・分娩室を見学させていただき、少し分娩についてのイメージがわきました。立ち会い、面会ができない中での初産で不安がたくさんでしたが、分娩時は忙しい夜勤時のはずなのにそばで優しく声かけをしていただけて安心しました。また、痛すぎていつまで頑張ればいいのか目安を知りたくて進行具合をしつこく医師や助産師に聞いてしまいましたがその都度、丁寧に教えてくださったので頑張れました。事前に確認していたバースプランを叶えていただきありがとうございました。

外来～入院を通して助産師・産科担当医・妊娠糖尿病担当医のみなさんととても相談しやすくよかったです。ありがとうございました。普段のごはんもお祝い膳も美味しかったです。毎食楽しみにしていました。これからも頑張ってください。

初めての出産で経験されたことをまとめて頂き、医療スタッフにも温かな言葉を頂きましたこと、深く感謝申し上げます。

産科病棟が大切にしているケアのこと、外来と病棟との連携のこと、お祝い膳のことの記載があったことは本当にうれしいご報告でした。

食事の量が多くて食べきりません。個人の分量を調べて無駄のないようにしてほしい。
私は、日ごろから規則ただしく生活をし、1口30回噛むように努力しているのです。欲をいうと味噌汁の回数が少なく入院中は買って食べてました。

ご意見ありがとうございました。

ご意見から、お食事に対して厳しく管理されている様子が伺われました。

病棟には管理栄養士がベッドサイドでお食事に対するご希望等を伺っておりますが、ご病気と治療等によって食事量が日々変動する場合、適正な食事量を設定するという難しさがありますことをご理解いただければ幸いです。お味噌汁等のご希望は是非お申し出頂くようお願いいたします。

この程度の内容では、大学病院では、治療は出来ないので、近くの病院で診察する様に言われて帰りましたが、納得出来ません。

この度は、説明が足りず大変ご不快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。

厚生労働省の指導のもと病院の機能分化が進み、大学病院が担う疾患も大きく変わってきており、重症な患者さんの診療を担うのが役割となっています。

何卒、ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。

皮膚科で違う病状が現れた為、早めの受診をお願いしましたが、1階・2階の総合案内の看護師と受け付けの方に粗雑な言動と態度に傷付き泣きました。様々な患者さんの対応で忙しいのは理解は出来ませんが、言葉の選び方で鋭利な凶器になります。皮膚科の受診を早めのして頂いた事には感謝をしていますが、総合案内の看護師の方と受け付けの方に今でも心も痛く不愉快です。

**受診相談の対応で、大変ご不快な思いをお掛けしましたこと申し訳ありませんでした。
診療科に相談の結果、予約となりましたが、その際、予約状況など具体的なご案内があれば、お気持ちも少しは和らげることができたのではないかと思います。
相談室で、今後の対応に活かしていくことを共有しましたことをご報告いたします。**

個別のスタッフの力量や性格を含めた患者に対する対応力の差を感じた。一部の看護師の対応の悪さや、医師による巡回が食事時間と重なっているなど苦痛であった。ナースコールの対応の悪さや看護師同士での患者の対応共有がなされていないなど患者への寄り添いが無い。病室を調整頂いたことには大変感謝しています。

**たくさんのご意見を頂き、誠にありがとうございました。
スタッフの力量によって、大変ご不快な思いをされたことに対し、お詫び申し上げます。
頂きましたご意見を真摯に受け止め改善に努めてまいります。**

①初めて受診し、初診の受付の方が早口で次々と指示され、最後に「あっちへ行って血圧を測って」と言われたことしか聞きとれなくて、不安で心細く感じました。忙しいのですが、ガミガミ言われという感じを強く受けて、イヤな心地でした。聞く側に伝わっているか、確かめながら伝える姿勢を望みます。

②受付の方や案内の方は、初めての私に親切で丁寧にして頂きましたが、最後に会計の方が非常に残念でした。めがねをかけた一つに髪をゆっていた方ですが、とても感じが悪かったです。たぶん自分のミスなのに、一度会計の終わった人に席にすわったまま患者を呼びつける、具合が悪くて病院に来て長時間待ったあとの患者に対し謝りもせず、ただただ自分の用件だけ伝えるという対応に本当に残念でした。他は良かったのに…

③9時40分頃会計の右側に立って業務にあたっていた方の対応がかなり感じが悪く残念でした。となりの同僚の人とは笑顔で会話をするが、私には一言も発せず無表情。かなり嫌な気分になりました。

この度は受付窓口と会計の対応で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。初めての病院で大変緊張もされていたなか、一方的な説明は本当にご不快であったと思います。今回ご指摘されたことをスタッフ一同と振り返り、言葉遣い含め対応の向上に努めてまいります。