

ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2024年6月～2024年7月分

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。
なお、個人名は記載しておりません。

| 項目 | ご意見 | 回答 |
|----|---|--|
| お礼 | <p>・手術室に入った瞬間のしっかりとしたスタッフの挨拶にほっとしました。気持ちを落ち着かせて手術に臨めました。ありがとうございました。 他愛もないことですが、術後、廊下を歩いていると担当以外のスタッフからも「大丈夫ですか？」と声をかけられたのが嬉しかったです。お世話になりました。 (C2病棟)</p> | <p>・手術室では、患者さんが安心して手術を受けて頂けるように、スタッフ全員心掛けて対応させて頂いております。お気持ちが落ち着かれたとのことで、安心いたしました。また、担当以外のスタッフも患者さんにお声掛けをさせて頂き、安心して頂けたこと、そのようにご意見を頂けたことうれしく思います。 これからも、入院中の患者さん、手術を受けられる患者さんに安心して治療を受けて頂けるようにお声掛けをさせて頂きたいと思っております。 貴重なご意見をありがとうございます。 (看護部)</p> |
| お礼 | <p>・高血圧食とあったので、味がどうかと思いましたがとても美味しかったです。ありがとうございました。 (C2病棟)</p> | <p>・当院は、だし汁に天然だしの煮干し、昆布、鰹節等を使用しています。各々の治療食についても同じだし汁をベースに調理しています。「美味しかった」とお褒めの言葉をいただき毎日の給食業務の励みになります。 これからも美味しく安全な食事提供に努めます。 (栄養管理課)</p> |
| お礼 | <p>・毎日3食ご馳走様でした。 食材をはじめ何もかも値上げする今日この頃、栄養価を落とさず満足しおいしく、かつ喜ばれる献立をと悩み工夫されていることが手に取るように分かりました。特に鰹の湯引きなど思いがけないご馳走で嬉しいやら驚くやら…退院を延期してもらおうかしらと思うほどでした。何もしない入院生活では、食事は大きな楽しみでした。本当にありがとうございました。 (C3病棟)</p> <p>※他にも、お礼のご意見を数件いただきました。</p> | <p>・食べることは楽しみのひとつです。当院では行事食を月に1～2回実施し、入院生活に少しでも楽しみをもてるようにと思いを込めています。 給食に満足していただきありがとうございます。 栄養管理課一同、今後の仕事の励みになります。 (栄養管理課)</p> |
| 苦情 | <p>・6年前より治療のため北部医療センターでお世話になっております。 予約で受診をしましたが、先生の態度が悪く話ができず、「僕の来る前のことは分からない。」と言われました。 以前の先生は相談をしやすい先生でした。事務の方に聞くと、どの患者さんにもそういう態度だそうで謝罪してくださいました。 このような態度を取る先生は医師の資格がないと思えます。 (外来)</p> | <p>・この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 当院は医師の交代が多いのも事実で、ご負担をお掛けします。 今後は、常に患者さんの気持ちに寄り添えるよう、改めて指導していきたいと考えています。 貴重なご意見をありがとうございました。 (病院長)</p> |

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。
なお、個人名は記載しておりません。

| 項目 | ご意見 | 回答 |
|-----|--|---|
| 苦情 | <p>・B3病棟に入院しています。 左手足が不自由です。リハビリ前におむつの交換を看護師にお願いしたところ、「決まった時間になれば交換に来るのでそれまでは大人しく寝ていて。」と、きつめの口調で言われました。 以前、夜にお願いした時も、「ナースコールは押さずに我慢しろ。静かに寝て待ってけ。」と同じ年配女性に言われました。 もう少し患者の気持ちに寄り添っていただきたいです。(B3病棟)</p> | <p>・この度は、患者さんの依頼に対して応えていない状況となり、悲しい思いをさせてしまったことは看護師としての対応に問題があったと反省しております。大変申し訳ありませんでした。 病棟全体で、ご意見について話し合い、自分たちの看護を振り返り、患者さんの気持ちに寄り添うということについて、再度考えました。今後は、患者さんの思いを受け止め、気持ちに寄り添える対応を心掛けて参ります。 (看護部)</p> |
| 苦情 | <p>・胃カメラは口から入れる検査なのに、鼻の穴から入れようとした。いい加減な事をするから、医療ミスが起こるんだ。管理をしっかりしろ。鼻から入れる胃カメラを口から入れやがって。ボンクラ病院。 (外来)</p> | <p>・この度は経鼻内視鏡の手技の説明が不十分であったのかもしれませんが、内視鏡スタッフ間で確認が不足していたために、ご心配と不快な思いをおかけしました。 誠に申し訳ありませんでした。 スタッフ全員に、確認を徹底するよう指導をいたしました。また、医師、看護師間での確認事項を再周知し、患者さんが安心して検査を受けられるように努めて参ります。 (看護部)</p> |
| ご意見 | <p>・看護師さんのパソコンを乗せたカートの音がガラガラとうるさくて目が覚めてしまいます。 もっと静かに使えないものでしょうか。 (G2)</p> | <p>・この度は、看護師の配慮に欠けた行動により、不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。 今回のご意見について、病棟で話し合いを行い、スタッフ一人一人が患者さんの療養環境について考え、最善の療養環境を整える行動をするように周知いたしました。 今後は、快適な療養環境を提供できるように努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p> |
| ご意見 | <p>・泌尿器などで注射が必要な場合、わざわざ別の場所で注射しなくても、その場所で何故注射できないのか。一考してください。 (外来)</p> | <p>・この度は、ご不便をおかけして大変申し訳ありません。 薬剤の管理及び、注射を行う場所の確保、看護師の配置などにより、看護師が実施する注射は全て内科処置室で行っております。 今後も、注射が必要な患者さんは、診察終了後、内科処置室へ移動していただき、対応させていただきたいと思っておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 (看護部)</p> |

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。
なお、個人名は記載しておりません。

| 項目 | ご意見 | 回答 |
|-----|--|--|
| ご意見 | <p>・35年以上、北部医療センターにお世話になっていま す。外来はもちろん、救急外来もお忙し中、本当に快 い対応をして頂いており感謝しています。 ですが、先日夜に手を深く切ってしまい血がとまらず救 急外来に電話をしました。対応した看護師とのやり取りで 受診の運びとなっていたのに住所を確認されたあと、他 院へ行くように言い、急に態度が変わり電話を切られま した。 言われた通りに他院受診をしましたが、帰宅後も血が止 まらないため、北部医療センターの救急外来を受診した く再度電話をしました。何度も受診希望であることを伝え ましたが、対応看護師より、「他院でも、医師が処置を されたのでしたら北部に来られる意味はありません。」と 電話を切られました。 翌日に近くの整形外科へ受診したところ、5針縫い、抜糸 まで2週間かかりました。地域に貢献するような内容を掲 げておられ、救急外来の方もおられない状態の中、 初めてこのような対応をされました。 電話対応をされた看護師さんは、声からすると中堅くらい の方のように感じました。看護師となられるにあたり、何 を勉強してこられ今患者さんにどのような接し方・対応を しておられるのか疑問に思います。ちょっとした対応で病 院のイメージが変わります。 (外来)</p> | <p>・当院は、丹後医療圏における救急の最後の砦である旨、 職員に徹底しておりますが、この度は、救急受診の電 話対応で、大変不快な思いをおかけしましたことを深くお 詫び申し上げます。 患者さんの気持ちや思いをしっかりと聞き、安心して 治療を受けていただけるように対応するよう指導いたし ました。 今回のご意見を真摯に受け止め、救急スタッフ全体に 周知し、患者さんが安心して受診していただけるような 対応に努めて参ります。 (看護部)</p> |
| ご意見 | <p>・色々な患者さんのおられる中、よくしていただきました。 ありがとうございました。大変ですが、頑張ってください。 (C3病棟)</p> | <p>・うれしいお言葉ありがとうございます。 スタッフ一同、今後も患者さまに寄り添った看護に努めてまい ります。 (看護部)</p> |
| ご意見 | <p>・車椅子専用駐車場について 本当に車椅子の必要性を疑う！ 私のように一歩も歩けなく車椅子を車から出したい者には 一般駐車場では、ドアが隣の車に当たって無理が生 じます。「車椅子確認済吸証」の発行を希望します。 (外来)</p> | <p>・この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。 車椅子使用者専用駐車場については、真に必要な方が利用 できるよう、啓発活動に努めるとともに、保安員によるお声掛 けを行うなどの対応をさせていただきます。 (総務課)</p> |
| ご意見 | <p>・予約で来院した際、再来機に直接診察券を入れ たらいいのに、番号札をもらい番号まで待ちそれか ら予約機に入れる手間は必要でしょうか。 (外来)</p> <p>※他にも同様のご意見をいただきました。</p> | <p>・再来受付機の開始時間は8:30からとしております。 再来受付機を利用する順番を巡っての混乱や、 もめ事を避けるために番号付き整理券を発行してあり ます。ご理解ご協力のほどよろしく願いいたします。 (医療サービス課)</p> |
| ご意見 | <p>・診察室前の電子掲示板で様々な情報を提供してい ただき分かりやすいです。 ただ、画面が変わるのが速すぎるためしっかりと読み込 むことができません。沢山の情報があるので、もう少し ゆっくり画面が変わると助かります。 (外来)</p> | <p>・ご不便をおかけして申し訳ありません。 この案内表示は利用者の皆さんに診察順番をお知らせする ことを目的として設置し、さらに、診察までの待ち時間に院内 情報など皆さんの立場に立った案内表示に心掛けています。 なお、今回のご意見を真摯に受け止め、お知らせす る内容につきましては整理し、見やすく、わかりやすい案内表 示に心掛けてまいります。 この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。 (医療サービス課)</p> |

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。
なお、個人名は記載しておりません。

| 項目 | ご意見 | 回答 |
|-----|---|---|
| ご意見 | <p>・個人病院で診断を受けましたが、1ヶ月過ぎても変わらないため、北部医療センター受診をしました。総合病院であれば検査をしたり、他の病気を見つけてもらえるのかと思い、先生に伝えましたが、元々相談にいったところも診てもらえず検査してもらえませんでした。「検査希望ならしますが、専門外のことはわかりませんよ。」と言われ、結局何の診察もされず、不安なまま帰ってきました。不安と不愉快の中、更にお金を支払い何しに行ったのか全く分かりません。「信頼される全人的医療」とは？先生によっては、とても優しく心も痛みも癒してくださっている先生もいらっしゃいます。今回の対応は初めてでした。せめて視診、触診はしてほしいです。(外来)</p> | <p>・この度は、診察時の対応について不快な気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。常に、患者さんの気持ちに寄り添った対応をより一層心掛けるよう、改めて指導していきたく考えています。なお、どの疾患かわからない場合は、是非総合診療科に受診ください。貴重なご意見をありがとうございました。(医療サービス課)</p> |
| ご意見 | <p>・入院している父を見舞った時、尿意を訴えたので近くにおられた看護師さんに、その旨を伝えると「自分は担当ではない。そこにしなったら。」と言われました。その後、対応してくださいましたが悲しい思いになりました。大変な業務であり、お世話になる側としては申し訳なさを感じる中で感謝していますが、日々の対応を心配します。(外来)</p> | <p>・この度は、看護師の不適切な発言や対応で悲しい思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今回のご意見を真摯に受け止め、看護部全体に周知いたしました。今一度、看護師一人一人が自分の発言や対応を振り返り、患者さんやご家族に寄り添った思いやりのある言葉かけや対応に努めて参ります。(看護部)</p> |
| ご意見 | <p>・手術室に担当医、主治医の顔が見えないので不安でした。病室に帰りベッドには、名前も知らない主治医の名前でますます不安になります。主治医を信頼して手術を受けるのに、何の意思も確認せずに主治医が変わっているのは困ります。(C2病棟)</p> | <p>・この度は、不安な気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。特に手術においては、1人で行うものではなく、治療につきましては、診療科チーム全員で行っております。常に、患者さんの気持ちに寄り添い、丁寧な説明を心掛けるよう、改めて指導していきたく考えています。貴重なご意見をありがとうございました。(医療サービス課)</p> |
| ご意見 | <p>・眼科の待ち時間を短くしてほしい。午後の予約を増やすとかの対策を望む。(外来)</p> | <p>・待ち時間が長くなっており、申し訳ございません。予約患者の方の診察にあたりましては、基本的には予約の順番に行っているところでありますが、検査などで診察が長くなる場合があり、予約された方に長時間お待ちいただくことがあります。予約枠につきましては、これ以上増やす余裕がない状況ですが、病院スタッフ一同できる限りスムーズな診療を心掛けておりますので、ご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。貴重なご意見をありがとうございました。(医療サービス課)</p> |

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。
なお、個人名は記載しておりません。

| 項目 | ご意見 | 回答 |
|-----|---|---|
| ご要望 | <p>・受診した時に、次の受診予約が入り、採血があると聞いていましたが、当日に予約票を見ると「採血・採尿」と印字があり、尿意を我慢して検査受付へ行きました。採血の受付をすると採血のみだったことがわかり、採血のみの印字であれば尿意を我慢せずに済んだのと思いました。受ける検査のみの印字にしてほしいです。 (外来)</p> | <p>・ご不便をおかけし申し訳ありません。 機械のシステム上、採血、採尿どちらかだけでも、受付票には検査内容「採血・採尿」と印字されてしまいます。外来基本スケジュールには、行う予定の検査が記載されております。分かりにくい場合には、お近くのスタッフへお声かけください。より分かりやすい表示が行えるよう今後の課題とし検討させていただきます。 この度は貴重なご意見をありがとうございます。 (医療サービス課)</p> |
| ご要望 | <p>・以前は採血室周辺に血圧計があり、採血の待ち時間に血圧測定をしていました。スペースや経費など事情はあるのでしょうか復活をしていただけませんか。 (外来)</p> | <p>・ご不便をおかけし申し訳ありません。 採血室前に設置しておりました自動血圧計は、採血や診察を待つ患者さんが非常に多く、自動血圧計が通行の妨げになるために設置場所を変更させていただきました。 現在、自動血圧計は玄関問診コーナーとインフォメーション横に設置しておりますので、ご理解ご協力いただきますようお願いいたします。 (医療サービス課)</p> |
| ご要望 | <p>・以前は正面玄関前に当日の担当医表があったのですが、現在は問診コーナー周辺に移動していました。受付前への復活をご検討ください。 (外来)</p> | <p>・当日の外来担当表につきましては、当日受診の患者さんに見ていただけるよう問診コーナー前へ移動しております。掲示場所の追加につきましては検討させていただきます。 貴重なご意見をありがとうございます。 (医療サービス課)</p> |
| ご要望 | <p>・皮膚科の待ち時間が長いです。予約時間から1時間待ち、診察は5分程でした。呼んでも居なかった場合は、呼び出したことを分かるようにしてほしい。 (外来)</p> | <p>・待ち時間が長くなっており、申し訳ありません。 待ち時間の短縮には努めておりますが、処置等で診察が予定通りに進まない場合があります。 病院スタッフ一同ができる限りスムーズな診療に心掛けておりますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。 また、受付番号につきましては電子掲示板へも表示しておりますが、席を外された際に受付番号の表示がありましたら、診療科スタッフまでお声かけください。 貴重なご意見をありがとうございます。 (医療サービス課)</p> |