

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

いつもサポートの看護師さんに親切に
していただいています。

病院に来ていても、しんどいと思った
ことはないです。

ほんとうにいつも色々ありがとうございます。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

今後も患者さんに安心して受診いただ
けるようスタッフ一同努めてまいります。

何かお気づきの点がございましたら受
付までお声がけください。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

3階の整形外科病棟に約1ヵ月入院させていただきました。看護師の皆さんには親切にしてくださいました。特にAさんの丁寧な説明、優しい気遣い、いやされる話し方に元気をもらいました。ありがとうございました。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

3階病棟スタッフに伝えさせていただきます。これからも医療の質向上に努めてまいります。

今後何かお気づきの点がございましたら「患者さんの声」にお願いいたします。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

総合受付での対応について

記入に際しての説明をもう少し、丁寧
にお願いします。言葉足らずという感じ
です。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

誠に申し訳ございません。

総合受付でご記入いただく書類等は多
種多様でございますので、どなたに対し
てもゆっくりと丁寧に対応するよう徹底
させていただきます。また、分かりにく
い場合は何度でもご説明させていただきます
ので、お声掛けください。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

9月17日11時30分予約しているのに、2時間30分待たされたあげく、2～3分の診察にて終了。

何のための予約なのか意味がわからない。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

誠に申し訳ございません。

ご来院いただいた9/17は連休明けで9月中で最も患者さんの多い日でございました。

当院では初診患者さんについてもできるだけお断りすることなく診させていただきたいので、患者さんの症例によって予約患者さんの合間に初診患者さんを診察させていただいております。長くお待ちいただく場合は、声掛けを徹底させていただきますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

大腸内視鏡の検査を受けました。

担当の先生のお名前、検査中の声かけ、看護師さんはそばに居てくれず、不安な思いをしました。

友人は、そばについていて、はげましてくださったと聞いていたのですが、人によるんですね。徹底してほしいです。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

不安な思いをさせて大変申し訳ございません。

大腸内視鏡検査の際には、患者さんが安心して検査を受けられるように配慮するよう、スタッフに徹底させていただきます。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

会計なのですが、8月に息子が入院した際、支払いが終わっているにもかかわらず、間違っていましたと、その後2回も不足分を支払いました。

それで終わったと思っていたら、退院して10日後に電話があり、また間違っていましたと、13,000円ほど支払いに行きました。間違えることはあっても、3回も間違い、忘れたところにまた支払いに行くのはどうかと思います。会計に対して強い不信感を抱いてしまいます。

自身も受診した際、検査結果を聞きに行く前日の夜に、急に会計の方から連絡があり、「明日は再診ではなく検査結果で、結果を聞くのに3,000円かかります。」と突然電話があり、びっくりしました。支払わなかったことは、もちろんないですし、何か悪い結果なのかと、びっくりすると同時に、何て失礼なんだろうと心底思いました。もう少しきちんとしてほしいと思います。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

誠に申し訳ございません。

会計については、退院時にきちんと精算できずに追加となる場合や、あつてはならないことですが間違えてしまう場合もございます。

ただ、どのような場合であっても、丁寧に経緯等を説明させていただいて、患者さんやご家族の方にご理解いただく必要があると考えています。今後も、間違い等が無いよう事務職員のスキルアップに努めるとともに、接遇研修等により失礼のない対応を徹底いたします。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

病室のカーテン、開ければ、クモやクモの巣、気になります。

売店も、コンビニにすれば、もっと商品も良いものあるのでは。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

不快な思いをさせて申し訳ございません。当院は自然環境に恵まれた半面で虫も多く、クモの巣については清掃してもすぐに別の巣が出来てしまい、面積も広いので行き届かないことがあります。今後、いっそう見回り・駆除対策を講じてまいります。

売店については、患者さんや来院された方々の利便性が向上するように、ご意見を頂戴するたびに事業者に伝えています。ご希望の商品などがありましたら、売店にお伝えいただくか、患者さんの声をお願いします。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

三重大に入院していた時には、入浴ができなかった時、週に1回以上、シャンプーに来てくれて（看護師さん）寝たまましていただいていたいました。

こちらでは、1ヵ月入院して1度です。

お願いをしてもはぐらかされます。なぜでしょう？

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

入院中の洗髪につきましては、できるだけ対応させていただきたいと思いますので、今後もしもご遠慮なくお申し出ください。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

予約をしているのに、おそいので予約の意味がないです。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。

患者さんの症例により診察時間も異なり、また、予約患者さんの合間に初診患者さんを診る場合もございますので、予約時間どおりに診察させていただけない場合もございます。なお、長くお待ちいただく場合は、受付にお尋ねいただければおおよその待ち時間をお伝えさせていただきます。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

6階と3階のエレベーター前のロビーにソファ、なぜ違う。

テレビ、冷蔵庫、無料に。

テレビ、カーテンレール、ほか、ほこりが目立ちます。

窓の外のクモや、クモの巣、気になります。1階のところの中庭、もう少し楽しめるようにしては。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

各階のソファは、設置した時期によって仕様等が異なっています。汚れ等何かお気づきのことがありましたら、担当師長までお声がけ願います。

テレビ、冷蔵庫については、患者さん個人のご使用になりますので、他の病院と同じように自己負担とさせて頂いております。

清掃について、不快な思いをさせて申し訳ございません。

清掃業者には、清掃状況の確認、クモの巣の駆除等徹底するように伝えます。

中庭は、花の水やりなど管理に努めていますが、より多くの患者さんに楽しんでいただけるようにしたいと思います。何かご提案などありましたら、「患者さんの声」にお願いします。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

中庭の花壇ですが、せっかく花を植えてもらっているのに、雑草がひけていません。

植えた花も、草に押されて、弱ったりするので、しっかり管理してください。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

管理を徹底させていただきます。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

早朝8時15分の予約受付けで、終了するのが、午後1時になる。患者の立場になってほしい。

会計の窓口が少なすぎると思います。人数の具合を見て増やすことができないですか？

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

大変申し訳ございません。

再来機での受付は8時15分からですが、診察につきましては予約時間の順番によりさせていただいております。お待ちいただいている間に気分が悪くなった場合は、お申し出ください。

また、会計については、混雑状況により1名増員させていただいております。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

入口のパネルに金使って、必要なみんなが、今必要としているWiFiを後回しにして、あんなの必要ない。

全病院内もっとクーラーをきかせてくれ。病院で熱中症になる。病院で病気になったら笑い者。もっと岡波に負けない病院にしてください。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

入口のパネルは民間事業者が設置・運営するもので、当院の費用負担はありません。

当院としては、当院に関する情報や地域情報の発信によって、来院された方の利便性の向上が図られることから、パネルの設置場所を貸与しています。同様の目的で、伊賀市役所をはじめ多くの市町でも、同様のパネルが設置されています。

WiFi設置につきましては、電子カルテ等の機器への影響等を考慮し、検討をしています。他病院では病室における有料賦課方式による導入事例がありますので、当院も同方式による導入の可否を検討していきます。

院内空調は、患者さんが快適にお過ごしいただけるよう設定しておりますが、暑い・寒い等がありましたら、病棟・外来担当師長まで、お申し出ください。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

入口のパネルあれ何ですか。

これこそ勝手に話をすすめ、一番に患者の声をきくなら、まずWiFi。意見の意味がない。無駄遣い。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

(上記WiFiの回答と同じです)

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

病院から出ているバスの前の道が段があって困っています。しらさぎバスに乗せてもらって市民病院へ通院しています。杖など使っているお客さんや病院で乗り降りするとき、段差があってもう何年も困っています。段差を早くしてほしいです。(イスのおいてある前のだんさです。)

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

大変、ご不便をお掛けして申し訳ございません。段差を解消し、安心して来院いただけるよう整備させていただきます。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

A先生、質問に対しての答え、納得出来なく答えに面倒そう“何で？”の言葉に結局答えなし。問診票に目を通してない。問診票を理解できれば診察の仕方も変わったのではないかと。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

ご意見いただきありがとうございます。

今後も「患者様の権利宣言」を守り、患者さんが自分の受ける治療等について、わかりやすく、理解できるまで説明するようにスタッフに徹底してまいりますので、何かお気づきの点がございましたら「患者さんの声」にお願いいたします。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

手術前にシャワーをしたが、風呂場に鏡なく、ひげが剃れなかった。

普通はついているのではないでしょう
か？（3階）

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

ご不便をお掛けして申し訳ございません。早速、鏡を設置させていただきました。

今後も何かご不便等がありましたら、
「患者さんの声」か病棟師長までお願い
します。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

お礼と感謝を申し上げます。

入院から退院の間、主治医の先生はじめ、看護師の皆様に支えられ、温かい看病をして頂き、無事に退院することができましたこと心からお礼を申し上げます。特に感激することもありました。

当院の今後の繁栄を願います。

有難うございました。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

これからもスタッフ一同医療の質向上に努めてまいりますので、何かお気づきの点がございましたら「患者さんの声」にお願いいたします。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

看護師、A様

大変長い間お世話になりました。ありがとうございます。笑顔と愛情に励まされ、おかげさまで無事退院させてもらえることになり、うれしいです。

折鶴付ラブレター、一生の宝物（お守り）にします。おっしゃるとおり、転倒や季節の変化に気を付け、またいつの日か元気な私を見てもらいに行きます。その日を楽しみにがんばります。今度ともご指導のほどよろしくお願い申し上げます。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

スタッフに伝えさせていただきます。今後も入院患者さんに安心していただけるよう努めてまいりますので、何かお気づきの点がございましたらお申し出ください。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

本日、糖尿病内科での受診のため、6階クラークさんから「内科へ行ってください。」とご案内を頂きました。受付表を内科へ提出した際、受付のAさんに「どこから持って来たの？どこの階に入院しているの？内科で受付表を出して！！って言われたの？」と口調が荒く、大変気分の悪い思いをしました。その後、「泌尿器へ行って！！」と再び口調が荒く案内されました。一人の患者様として丁寧な対応をお願いいたします。

案内して下さった6階のクラークさんには、大変気分の悪い思いをさせてしまったことを申し訳ない気持ちでいっぱいです。今後は気を付けてほしいです。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。

当院では、今後も「患者様の権利宣言」を守り、接遇研修等により丁寧な対応を心掛けるよう取り組んでまいります。

院長

令和元年9月1日～令和元年9月30日

患者さんの声

新秋の候

この度の入院に際しましては、先生方々及び看護師の皆様には大変なご迷惑、ご心配をおかけしましたが、おかげをもちまして本日退院の運びとなりました。

これひとえに皆様の懸命なる介護のおかげだと、深謝いたします。今後は、自分の体を過信せず、健康に留意してまいります所存です。今後ともよろしく伏しお願い申し上げます。

令和元年9月1日～令和元年9月30日

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

当院のスタッフは、患者さんが良くなって退院されることを心より願っています。

今後とも患者さんとご家族の皆さんに安心していただける医療の提供に努めてまいりますので、何かございましたら、いつでもスタッフにお声がけください。

院長