

患者様からのご意見・ご要望(令和2年1月分)

※院内に設置しております「ご意見箱」に、以下の様なご意見・ご要望を投書頂きました。

今後とも患者様の率直なご意見・ご要望をお待ちしております。

	患者様からのご意見・ご要望	当院からの回答及び改善策
①	<p>採血開始時間 8時30分開始と思いますが、昨年2月から約10回して頂いていますが、時間通りの方もおられますが、かなり遅れて開始の方もおられます。 結果が遅れ、診察時間もズレてきます。 確認ください。</p> <p>本日 1人目8時29分開始、 (2人) 2人目8時34分開始でした。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。通常勤務の始業時間は8時30分でございますが、職員それぞれが様々な業務を担当しており、採血開始時間に多少の差異が生じる場合がございます。患者さんのご負担にならないよう、業務改善に努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
②	<p>インフルエンザの時期になると、今までマスクを置いてあったんで、今は置いてないので置いてほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。マスクにつきましては、原則、持参もしくはご購入いただいております。ただ、インフルエンザ等感染対策として、院内の対策レベルに応じて、来院者に対してマスクの着用を必須とさせていただく場合があり、その場合にのみ玄関等に配備させていただくこととしております。なお、新型コロナウイルス感染症の影響により当院でもマスクの入手が困難になっております。ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
③	<p>投書しても改善なし。 何のためか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。「患者さんの声」にいただいたご意見につきましては、院内数か所に掲示し、共有することとしています。改善すべき内容についても、時間を要する場合もございますが、できることから順次対応させていただいているところですので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
④	<p>会計窓口で待つ時間が長すぎます。 増員して下さいます様お願い致します。</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ございません。会計窓口につきましては、混雑状況に応じて1名増員させていただいておりますが、これ以上の人員配置は大変厳しい状況です。今後も、業務の効率化等により、待ち時間の短縮に努めてまいります。</p>

	患者様からのご意見・ご要望	当院からの回答及び改善策
⑤	<p>この病院には数年お世話になっています。 主人が難病のため歩きづらく、杖も使えません。手すりを持って歩くのが一番良いのですが、中庭沿いの手すりの前には長椅子が置いてあり、使用できません。 何のための手すりですか？ 日当たりが良いので長椅子を置いてあるのですか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。中庭沿いの設置物はガラスとの衝突を避けるためのガードで、手すりではございませんのでご理解いただきますようお願いいたします。手すりについては今後検討していきたいと思えます。なお、車いす等を正面玄関に設置していますので、お気軽にスタッフにお声かけください。</p>
⑥	<p>会計の人 もっと多くして下さい。</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ございません。会計窓口につきましては、混雑状況に応じて1名増員させていただいておりますが、これ以上の人員配置は大変厳しい状況です。今後も、業務の効率化等により、待ち時間の短縮に努めてまいります。</p>
⑦	<p>病棟の男性看護師さん、もう少し食べる手助けしてあげてほしい。 となりで聞いていて悲しくなった。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。患者さんやご家族の方に寄り添い、入院中の不安が少しでも和らぐよう努めてまいります。ただ、患者さんの食事につきましては、在宅復帰に向けた嚥下訓練が必要な場合もございますので、今後も何かお気づきになりましたら、お声がけください。</p>
⑧	<p>玄関ホール内の地図表示について、公共施設である名張市立病院がありません。 表示されている事が当たり前だと思うのですが。 他の主要公共施設（名張地区）は、代表的な所だけですが、表示されています。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。名張市立病院を明示させていただきます。</p>
⑨	<p>泌尿科の診察台ですが、医者と患者の間にカーテンも何も無いのには、びっくりしました。婦人科のように何か仕切りがほしいです。 いくら老人でも本当にみじめな感情になりました。死刑台へ登ったような感じです。 是非、カーテンをつけてほしいです。</p>	<p>このたびは、不快な思いをさせて誠に申し訳ございません。泌尿器科でもプライバシーへの配慮からカーテン等仕切りを設置させていただいておりますが、診察の都合上、使用しない場合もございます。お申し出いただければご配慮をさせていただきますので、よろしくお願い致します。</p>
⑩	<p>会計さんの声が小さくて、自分の番号を言われても聞こえません。なお、マスクをして言ってくれるので、なお聞こえません。 他の医療機関のようにマイクを使用してください。そうか、番号の出るパネルを用意して下さい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。会計窓口につきましては、お支払いいただける方の番号をお呼びさせていただいておりますが、番号札によるご案内もさせていただいております。電光掲示板については導入の予定はございませんが、マイクにつきましては検討させていただきたいと思えます。</p>

	患者様からのご意見・ご要望	当院からの回答及び改善策
⑪	<p>1月20日 初診でリウマチの可能性があるとわれ、レントゲン採血で後日来院したが、整形でリウマチではないと診断。尿酸値が高いと初診から言っていました、尿酸値を下げる薬もくれず、町の医者に行けと言われた。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。初診の患者さんについては、いろいろな可能性を考慮して検査等をさせていただき、確定診断がされることとなります。その結果、開業医での治療が可能な場合は、開業医に紹介させていただくこととなります。総合病院と開業医との機能分担は、国の施策ですので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
⑫	<p>何人も会計カウンター内にいるのに、金取るのは一人だけ。複数人でやって。患者の為に。対応もいまいちだし。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。1階ロビーのカウンター内では会計担当だけでなく総合受付担当や計算担当が業務を行っています。また、お金をお預かりする業務については、指定金融機関の職員にお願いしています。混雑する場合は当院職員を増員して対応しますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
⑬	<p>バスの運転時刻表を掲示板に表示してくれますか？ あると、バス停まで行かなくてもいいから。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。バスの時刻表は、正面玄関内側入口自動扉横に掲示しておりますので、ご利用いただきますようお願いいたします。</p>
⑭	<p>内科A医師の診察 診察時間のことはかり気にして（何度か言われる）、非常に不親切で嫌な診察だと思った。 大変不親切な医師に感じました。</p> <p>いつも1分で診れるが、ここは1分しかダメなんですですか？いつも長くて1分か2分で終わってますよ。 これしかダメなんですか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院では、「患者様の権利宣言」を守り、患者さまの医療に対する主体的な参加を支援してまいりたいと考えています。患者様には、わかりやすい説明を理解できるまで受ける権利がありますので、診察中に何か疑問等がございましたら、直接医師にお問い合わせいただきますようお願いいたします。</p>
⑮	<p>この病院では、医師がよく変わられますね。 A医師は嫌なので、早く違う医師に変わってほしいです。A医師の診察の仕方、説明の仕方、言い方などきついです。 違う医師に変わってほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。複数人の医師により毎日外来診療を行っていますので、主治医の変更を希望される場合はお申し出ください。</p>
⑯	<p>内科 A医師の診察について。 いつも定期的に来院している者です。</p> <p>この医師の診察ではいつも1分か2分で終わります。検査の結果がよくなかった時、薬などについて質問した時のことです。「診察時間が長くなるからー」みたいな、何度か言われ、すごく冷たい診察内容だったと思っています。 早くこの先生が辞められて、次違う先生と変わってほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院では、「患者様の権利宣言」を守り、患者さまの医療に対する主体的な参加を支援してまいりたいと考えています。患者様には、わかりやすい説明を理解できるまで受ける権利がありますので、診察中に何か疑問等がございましたら、直接医師にお問い合わせいただきますようお願いいたします。</p>

	患者様からのご意見・ご要望	当院からの回答及び改善策
⑰	<p>内科のA医師の診察、大変不親切な医師だと思っています。診察時間のことばかり何度か言われ、大変不親切に思いました。いつも1分くらいで終わっていると思います。たまたま時間をさいた時、ここは薬の事についても聞けないのです。この医師は薬の事についても聞けないのですか？</p> <p>A医師へ、いつも1分診察。いつも1分くらいで終わってますよ。結果の悪かった時に、薬の事を聞いただけです。薬の事も聞けないのですか？すごく不親切な診察だったと思っています。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院では、「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。</p>
⑱	<p>内科この病院は、診察時間は1分か2分と決まっているのですか？いつも1分くらいで終わりますが、ある日、薬や治療方法について質問をしたら、診察時間の事ばかり言われた。</p> <p>内科受付担当が4～5人もいるくせに、受付処理・患者対応がなっていないからです。こんなに人数いても、きちんと対応できていません。こんなに人数いても対応できないのですね。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院では、「患者様の権利宣言」を守り、患者さまの医療に対する主体的な参加を支援してまいりたいと考えています。患者様には、わかりやすい説明を理解できるまで受ける権利がありますので、診察中に何か疑問等がございましたら、直接医師にお問い合わせいただきますようお願いいたします。</p> <p>また、全職員を対象とした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。</p>
⑲	<p>外のATMに車椅子で入ろうとしたら、段差があり、車椅子で入ることができませんでした。段差をなくして下さい。</p>	<p>このたびは、ご不便・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。早速、ATM設置業者にご事情をお伝えさせていただきます。</p>
⑳	<p>病院内の空気が汚い。空気清浄機を設置してほしい。今より多く。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。病院内の環境整備についてご気分を悪くさせて申し訳ございません。空気清浄機の設置について早急に検討いたします。具体的に場所をお教えいただけますと幸いです。今後とも病院内の環境整備に努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
㉑	<p>A看護師の分かりやすい説明・対応、とても気持ち良かったです。ありがとうございました。</p>	<p>感謝のお声を頂戴しましたことを本人に伝えさせていただきます。今後も、いただいた声を励みにして、医療の質の向上と接遇の向上に努めたいと思います。</p>

	患者様からのご意見・ご要望	当院からの回答及び改善策
②②	<p>昨年、入院病棟3階（整形外科）の入浴室の暖房を希望したところ、早速ヒーターを取り付けて頂き、快適に入浴させて頂きました。有難うございました。</p> <p>そしてこの書面から住所・電話番号の記入欄が削除されました事、素早い対応で、役所仕事でもできることから変えて頂ければ益々発展する事でしょう。</p>	<p>感謝のお声を頂戴し、ありがとうございます。当院では、患者さんの満足度向上のため、「患者さんの声」にいただいたご意見につきまして、院内で協議をはかり、時間を要する場合もございますが、できることから順次対応させていただいているところです。今後とも何かございましたらよろしく申し上げます。</p>
②③	<p>烏龍茶もいいですが、少数意見として麦茶がほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。早速、自動販売機設置業者に麦茶を追加するよう依頼しました。今後とも何かございましたらよろしく申し上げます。</p>
②④	<p>空気が乾燥して、喉がからからになります。水分補給に水や緑茶もいいのですが、麦茶を加えてほしいです。</p> <p>絶食中だと水以外の麦茶も飲みたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。早速、自動販売機設置業者に麦茶を追加するよう依頼しました。今後とも何かございましたらよろしく申し上げます。</p>
②⑤	<p>窓ガラスが汚れたままで、あまり気持ちよくありません。せっかくの景色が台無しです。</p> <p>お掃除をお願いします。（6F）</p>	<p>このたびは、不愉快な思いをさせて申し訳ございません。清掃業者には、患者さんが気持ちよく過ごしていただけるよう、清掃徹底を指導します。</p>

伊賀市立上野総合市民病院

掲示期間は概ね1ヶ月を目安とします。頂いた全てのご意見を掲示することを原則としますが、プライバシー、人権、公序良俗に反すると判断したものにつきましては、掲示を控えさせて頂きますのでご了承ください。