

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

今年7月の通院から8月の入院(16日間)、その後の検診で何度もお世話になっております。私の付添いで同行してくれるアメリカ人の夫とともに貴院の対応の素晴らしさに感激しております。特に対面するスタッフの皆様のプロであり優しさいっぱいの行動は患者の私にとって何よりも嬉しく有り難いことです。10月に再入院致しますが楽しみに思うほどです。

当院からのお返事

この度は、このようなすばらしい感謝の言葉をいただきありがとうございます。スタッフ一同、この言葉を励みに今後も良い看護ができるように研鑽を積み重ねていきたいと思っております。これからもお体を大切にお過ごしいただきたいと思います。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

【原文】

Estimados Hospital ICC, en el viaje de regreso a España de mi madre y mío fue todo bien.Llegamos el domingo por la noche y el lunes nos pusimos en contacto con nuestro médico.

Ya tenemos cita para el hospital ○○ con el neurólogo que seguirá el caso de mi madre mañana jueves.

Queremos agradecerles de nuevo su profesionalidad, ayuda y cariño hacia nosotros.En unos momentos tas difíciles para nosotros, tan lejos de España, nos han hecho sentir como en casa.

Gracias a todos el equipo médico, enfermeros, rehabilitadores, traductores, administrativos, conserjes, seguridad, etc.

Les tendremos siempre en nuestro recuerdo.Un abrazo.

【日本語訳】

あなた方のプロ意識、助け、私たちへの愛情に改めて感謝したいと思います。スペインから遠く離れたこのような困難な時期に、私たちをくつろがせてくれました。

医療チーム、看護師、リハビリスタッフ、通訳、事務スタッフ、コンシェルジュ、警備員など、すべての方々に感謝します。私たちはいつもあなた方のことを忘れません。

当院からのお返事

【スペイン語対応ができるスタッフがいないため、英語で表記いたします】

Thank you for your words of appreciation, not only for the medical staff in charge, but for all the staff.

We are all relieved to hear that you have been safely discharged from the hospital and returned home, despite the many concerns about your sudden hospitalization in a place far from your own country.

Thank you for your kind words.

【日本語訳】

担当した医療者だけでなく、すべてのスタッフに感謝の言葉をいただき、ありがとうございます。

自国から離れた地での急な入院でご心配も多い中、無事に退院され、また帰国されたことに一同、安堵しております。

暖かい言葉、ありがとうございます。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

10/2,3,4と親知らずの抜歯で入院しました。先生方、看護師さん、スタッフの皆さまにはとても良くしていただきありがとうございました。個室に入院し、事前にカビでぜん息が出ることを伝えていましたが、トイレのドアの内側・壁の下方、トイレ入り口横の白いパネル、部屋の壁に飛んでる液体の上に緑色のカビがびっしり付いていて、手術前なのに咳が出てくるようになってしまいました。幸い体が元気だったので、トイレにあった除菌スプレーでふき取り、ずいぶんと楽になりました。密閉された風の通らない建物ですので、他の部屋でも同じことが考えられます。カビは病人の人に悪いと思うので、一度点検した方が良いかと思えます。ありがとうございました。

当院からのお返事

この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。

ご意見をいただき、早急に現状を確認し、関係各所に改善を依頼し、現在は改善しております。

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。（看護部）

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。同様のご意見を再度いただかないよう他の部屋の点検を実施し、正しい清掃方法を担当職員へ周知徹底しました。（総務）

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

2階の検査室から11階の病室に戻るエレベーターが4基では絶対数が完全に不足していると感じました。車椅子での移動でしたが、ストレッチャー・車椅子の方が何人も待っていらして乗るのにかなり時間を費やしました。エレベーターを直ぐに増設することは不可能とは思いますが、4基のうち1基が当該フロアーに到着すると他の3基が乗車待ちに関係なくそのフロアーをパスして通過してしまうプログラムは何かならないものではないでしょうか?職員の方々も言っても如何にもならないからと諦め顔でしたが、職員の困っている声を聴いてそこを何とかしてあげるのが組織の役割ではないでしょうか?改善を望みます。

当院からのお返事

ご不便をおかけしており恐れ入ります。

エレベーターの停止プログラムについては設備保守担当での設定変更が不可である為、現在、変更の可否をメーカーへ問い合わせせております。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

入院中の履物はスリッパ・サンダルを避けて踵のある靴と言われるのはよくわかりますが、緊急入院時等に揃えられない物として靴ベラがあります。踵のある靴を奨励なされるのであれば各検査室には常備されている靴ベラを病室にも置いてくださるようお願いいたします。当方は仕方なく病院のパンフレットを四つ折りにして代用しておりますが、使い勝手が悪過ぎて靴の脱着が大変難儀し困っております。是非必要な方には病室に配置をお願いいたします。

当院からのお返事

貴重なご意見をありがとうございます。

またこの度は緊急入院であったことよりご不便をおかけし申し訳ございませんでした。靴ベラですが、売店にて販売しておりますので、お手数をおかけしますがご購入求めいただけますと幸いです。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

皆様方の親切丁寧な説明処置に感謝しております。

次回1/8も薬手帳を持参しますので、よろしくお願い申し上げます。

本日は誠にありがとうございました。

当院からのお返事

お役に立ててよかったです。

引き続き丁寧な診療を心がけていきたいと思えます。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

リンパ節の腫れの原因を突きとめるため、こちらの病院を訪れました。1階の受付の方々をはじめ対応がとても丁寧で院内の設備の豊富さにも驚かされました。情熱を感じる研修医の〇〇さんのおかげで、病気の原因に早く辿り着くことができましたし、コミュカお化け〇〇さんといった優しい看護師さんたちのおかげで入院生活も想像以上に楽しく快適に過ごすことができました。健康に気を付け戻って来ない方が良いのですが、また何かあった時はこちらを使わせていただきたいと思います。掃除清掃スタッフの方々、ナースの方々、関わってくれたお医者さんたち、本当にありがとうございました！

当院からのお返事

原因に早く辿りつくためのお手伝いできて良かったです。

早いご回復とご健康を維持されることを願っております。（医療教育部門）

この度は、このようなすばらしい感謝の言葉をいただきありがとうございます。スタッフ一同、この言葉を励みに今後も良い看護ができるように研鑽を積み重ねていきたいと思っております。

これからもお体を大切にお過ごしいただきたいと思っております。（看護部）

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

診察までの待ち時間に地下のセブンイレブン前の広々とした空間を使わせていただけるのは、気持ちも明るくなれ、助かっています。ありがとうございます。ただ、お昼時、他に空席がないにもかかわらず、PCを開き延々と仕事をする〇〇の方には閉口してしまいます。更に彼らは大抵マスクもしていません。患者に配慮できない〇〇の会社の薬を買わされる患者の気持ちに寄り添っていただけると嬉しいです。マスク着用、混雑時は遠慮する。患者同士、気を遣っているのに、〇〇の配慮のなさ、常識のなさで更に具合が悪くなりそうです。

当院からのお返事

貴重なご意見をありがとうございます。当院に来院する製薬会社および医療機器会社には一斉に注意喚起および指導の連絡を行いました。この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

トイレの空きか満か、鍵穴の色表示が小さく遠目にわかりにくいです。近くまで確認しに行かないと見えません。何度か並んでいると、他の方も同様に空きに気が付かず並んでいる方もいらっしゃいました。もう少し空いていることがわかりやすいと助かります。

当院からのお返事

ご不便をおかけしており恐れ入ります。外来の場合、鍵穴が赤色であれば施錠中、無地であれば空き状態となります。赤色表示が見えにくい場所がないか確認をいたします。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

〇〇の事務の方のもの言い方が最悪でした。

入院の不安もあるのに、もう少し柔らかく接してくれないかなと思いました。

点滴も痛く、看護師に点滴してほしいと思いました。

当院からのお返事

この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。

関係職種と共有し、今後はこのような思いをされる方がないよう対応してまいります。ご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

40年位前に腎臓結石手術でお世話になり、入院だけでも前述に加えて尿管結石手術2~3回、糖尿病治療、突発性難聴、心臓カテーテル検査、今後は心臓ステント手術、肝臓がん手術と、通院は消化器内科、内分泌代謝科、耳鼻咽喉科、眼科、循環器内科、泌尿器科など、たくさんお世話になりました。息の合わない先生いらっしゃいましたが、殆どは患者の話を十分に聞いてくださる先生方、優秀な看護師さん、技術スタッフ、総務関係でも90%以上満足で、素晴らしい病院だと思っています。日本を代表する病院であることを誇りに続けてください。

当院からのお返事

このたびは温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。

職員一同、お言葉を胸にこれからも精進してまいります。

これから手術を控えておりますので、お身体ご自愛ください。

今後どうぞよろしく願いいたします。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

今回の入院の時に思ったのですが、手術等が午後中なので、遠方から来る私達はラッシュ時にかかり、入院手荷物を持って乗るのが大変です。前日などに車で運び入れておくロッカーがあればとても助かります。現状の物は小・中なので、大があれば大きなスーツケースが入るのですが。ご検討ください。

当院からのお返事

貴重なご意見をありがとうございます。

現在、より大きなサイズのロッカーの整備に向け、調整中です。

恐れ入りますが、その間におきましては、お荷物を2つに分けて

ロッカーに入れていただくなどご対応いただけますと幸いです。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

再三申し入れをしていますが、改善につながっていません。会計窓口で会計票を出してから清算ができるまでに50～100人待ちになるのがザラになっています。人が集中するのは仕方ありませんが、計算機が処理するのにいったいどれくらい時間がかかるのでしょうか？ ボトルネックを特定しそこを強化してください。（意味のない、効果のない資源の投入は無駄です）

当院からのお返事

この度は会計票をお出しただいてから精算まで時間を要してしまい、誠に申し訳ありません。現在日々の振り返りの中で待ち時間の要因を分析して改善に取り組んでおりますが、まだまだ結果に現れるまでに至っておりません。今後も患者さんが集中する時間帯をいかにスムーズに精算までご案内できるかを考え、改善に繋げてまいります。また、当院では会計が後払いできるよう通院支援アプリを導入しておりますのでぜひご活用ください。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

正面の額縁の高さが一定でなく不快です。

以前から何度かお伝えしていますが改善されず残念です。

また、時計の左側にあるフック3つも気になります。

当院からのお返事

貴重なご意見をありがとうございます。

掲示の高さの調整およびフックを取り外しました。ご来院の方が最初に通る場所として景観の整備に今後も努めてまいります。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

〇〇科、〇〇医師の患者に対する言動について意見申し上げます。患者は大変厳しい病状下、今回は抗がん剤治療のため入院しておりました。この1年間、主治医〇〇先生のもとで治療を進めております。生死に関わる中、〇〇先生におかれましては特にデリケートな部分に及んでは患者はもとより、家族に対してもその都度お話になるタイミングと言葉を選ばれ多大なご配慮を頂きまして、お陰様で患者本人がこの件ポジティブな気持ちで過ごせたことに家族として感謝の気持ちでいっぱいであります。しかし、退院日に唐突に〇〇医師は、この先患者に訪れるであろう過酷な状況を軽々と口にされ、その無神経極まりない言動により患者に大きな動揺を与え恐怖と不安で一瞬で患者の心が折れてしまった事実を、患者の家族としてどうしても黙認することができません。失礼ながら〇〇医師がどれほどのご経験と実績をお持ちであるかは存じ上げませんが、患者の心の痛みを知ることなく、ただ事実だけを突き付けることが医の道なのでしょうか。「医は仁なり」…これはただの患者の甘えなのでしょうか。

当院からのお返事

この度は、進行した病状で、不安でいらっしゃる状況にもかかわらず、退院時に、予期されていなかったお話を配慮に欠ける形で、お伝えすることになってしまい申し訳ございませんでした。

〇〇医師とともに、今回のご意見をいただいたことについて、話し合いの場をもちました。その時に伝えたい病状を伝えないといけない場合がある一方、話す時間や伝え方についても、話を受ける人の気持ちを考えながら、話をする・できるよう、日々の診療で心がけていくよう、話し合いをしています。一方で、今回の件は、医療者一人一人が、本来留意すべきことであり、科内でも共有し、円滑なコミュニケーションと診療がすすめられるよう、努力したいと思っております。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

40年来お世話になっております。家族が抗がん剤治療のため入院しておりました。退院日、突然患者は早々に個室から退院を求められ、患者はいくつもの大きな荷物を自分で運び出し、ナースステーション前で荷物に囲まれて待っておりました。その日の入院予定患者はないと説明を受けたにもかかわらず、退院を急かされたのは業務上致し方ないことなのかもしれないと患者は自分なりに判断し、自由のきかない身体で一人で荷造りをしたとのこと。しかし10時過ぎに迎えに行った時には、病室はまだ何も手を付けられていない状態でありました。前日に退院時間は病棟に確認しております。40年間父の代より入院を繰り返してまいりましたが、今回のような対応は初めてであります。今回、入院初日に抗がん剤投与ミスが生じたとの報告を受けました。医師の指示通りに投与されなかったことにより、大変不安な入院生活を送りました。残念ながらいろいろと疑問の残る入院となってしまいました。なぜに患者は個室を追い出されたのでしょうか。患者が1人ポツンと荷物に囲まれてナースステーション前で待っている姿は、どう考えても納得がいきません。

当院からのお返事

この度は不快な思い、また治療に際して不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。退院予定時間のお伝えが退出を催促するような声掛けになってしまいましたことをお詫び申し上げます。今後は、このような思いをされることがないように、より安全な看護実践、安心できる接遇について看護師の指導を続けてまいります。このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございました。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

【原文】

I would like to express my sincere gratitude for the excellent care and support provided to me during my recent interaction with your hospital. Your team has been incredibly professional and attentive, and I deeply appreciate the quality of service.

【日本語訳】

貴院でお世話になった際、素晴らしいケアとサポートを提供していただき、心から感謝申し上げます。

貴院のチームは驚くほどプロフェッショナルで気配りが行き届いており、サービスの質の高さに深く感謝しています。

当院からのお返事

【原文】

Thank you very much for your appreciation and compliments to our staff. We understand that there is a lot of worry for those from overseas due to sudden hospitalization, and we will continue to make every effort to provide medical care with as much peace of mind as possible.

Thank you very much for your warm words.

【日本語訳】

感謝およびスタッフへのお褒めの言葉、ありがとうございます。海外からの方にとっては、急な入院で心配も多いと思いますが、引き続き少しでも安心して医療が受けられるよう、努めてまいります。暖かい言葉、ありがとうございます。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

入院当初から疑問、不快に思うことが多々あったが、正直、我慢の限界。

- ①主治医と他部署の連携不足。主治医は知らない同科からの連絡。
- ②面会時間限られている中、患者と会話も出来ず、医師（研修医？）、看護師への対応。
- ③書面への説明もなく、署名を求められる。
- ④納付期日が過ぎた後に渡される請求書。（いつまでに納付？逆だったら納付期日から遅滞していると言われるのではないか。）
- ⑤患者の荷物(冷蔵庫のもの(のみかけも含む)、テーブルにあったものなど)全てがクローゼットに閉まわれていたこと。→死期が迫っているからまとめられたのか？(貴重品で同様のことがあった場合、病院側を疑う行為)患者に判断能力があり対応しているのであればまだしも…日々弱っていく患者を見る中でこの行動はかなり不快。病院としてのルールなのか、看護師としての個人判断なのか…。
- ⑥処置をしに来た看護師に患者の体調を聞いたところ、本日は担当ではないから分からない。なぜ担当の看護師に確認してみますの一言も言えないのか。ナースステーションは看護師と目が合っても全て他人事…病院側の要求、対応して欲しい時だけは必死。相手側の気持ちを踏まえての対応はなし。残念の一言に尽きる。

当院からのお返事

この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

患者さんがご入院されている間は、ご家族の方々にも安心していただけるよう、

今一度それぞれが行っている業務や振る舞いを見つめ直してまいります。

この度は患者さんにおかれましてもお辛い状況だったと推測いたします。

重ねてお詫び申し上げます。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

自動販売機の飲み物、温かい物も入れて欲しい。

当院からのお返事

ご不便をおかけいたしました。

現在、院内の自販機にてホットドリンクも販売しております。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

- ・ご高齢の男性看護助手さんがノックも声掛けもなく突然病室のカーテンを開けたり、ノックを始めた時にはもうカーテンを開けています。また、他の患者さんのアイスノンは夕食後に交換してくださっていましたが、私の時は消灯後に病室へ持っていらっしゃいました。消灯後に入って来られると怖いです。
- ・男性看護師さんがノックも声掛けもなく突然病室のカーテンを開けました。私は着替えと清拭をしており、上半身は何も身に付けていませんでした。「それ終わったら呼ばれたので外来に行ってください。」と言い、去って行きました。患者に人権はないと悲しくなりました。病院では普通に行われている事なののでしょうか？

当院からのお返事

この度は、不快な思いをさせ、大変申し訳ございませんでした。

病室への訪問の仕方等、看護職員への接遇教育を強化してまいります。

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

紙がやたら多い（タブレットとかで電子機）これを医者がやっている。
無駄。あとは大変よろしい。

当院からのお返事

貴重なご意見をありがとうございます。また書類の記載についてご負担をお掛けし申し訳ございません。現在、電子問診票を特定の診療科で導入し始めております。患者さんにおける書類作成の負担軽減に向け引き続き電子化を進めてまいります。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

こちらに通院して1年弱になるが、会計に時間がかかり過ぎる。
会計票渡してから呼ばれるまで他の病院では考えられない時間だ。

当院からのお返事

この度は会計処理に時間を要してしまい誠に申し訳ありません。
早くご帰宅出来るように運用面の見直しを図り改善を進めてまいります。
また、当院では会計が後払いできるよう通院支援アプリを導入しておりますのでぜひご活用ください。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

糖尿病内分泌代謝科をはじめとして当病院関係者の方々には、長期間に亘り大変お世話になっております。お陰様をもちまして健康に過ごしてこられました。昨年は、〇〇先生の勧めもあって、10泊11日の糖尿病教育入院をして、それまでの薬剤のみによる糖尿病治療からインスリン注射を含めた治療に変更がなされ、血糖値コントロールの方法もよく分かり、HbA1c値も改善され、感謝いたしております。

当院からのお返事

大変あたたかいお言葉をいただき、心より感謝申し上げます。

医療者として、大変身の引き締まる思いです。

今後も、日々の生活に根付いた血糖管理のサポートをさせていただく所存です。どうぞよろしくご意見申し上げます。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

さて、今回意見投書させていただく点は、糖尿病インスリン注射治療における院内処方薬品類の費用についてです。院内処方薬品類は、消毒用エタノール含浸綿ワンショットプラスPEL-II、ワンタッチアクロラルセット30本入り、ワンタッチベリオセンサー30枚入りがセットで1ヶ月分毎の費用支払いになっております。以前に2回、消毒用エタノール含浸綿が余っていたので3箱減をしていただきましたが、会計には関係なく減額されませんでした。現在も手元に4箱余っておりますが、この数量は私にとって半年分になり、これからはますます増加していきます。年金生活者としては、数量を減少する場合にその分の費用を削減していただきたく、今後の対応についてご検討願ひ、費用削減を要望いたします。

当院からのお返事

ご要望、ご意見ありがとうございます。

在宅自己注射時に処方される衛生材料については、「在宅自己注射指導管理料」に含まれるため、材料自体の数量を減らしても診療科より指導をしている限り、減額される事はございません。

その為、誠に恐縮ではございますが、患者さん自身の負担額を減らすことは出来かねます。

考え方としましては、患者さんから「衛生材料費はいただいていない」となります。

ご理解、ご了承の程宜しくお願い申し上げます。

患者さんからのご意見

10月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

正面玄関の外、タクシー乗り場の警備の方について一言。

背の高い警備の方がいつも持ち場を離れていたり、携帯をいじっていたり、勤務態度がよくありません。

その結果歩行者とタクシーの交通整理のタイミングが遅れがちで、いつか事故にならないか心配です。

ご高齢の患者さんもいるので、適切な指導をお願いします。

(他の警備の方は皆さんきちんとやられています)

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。

同様のご意見を再度いただかないよう該当者には厳重注意と指導を行いました。