

2024年12月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外来	受付事務の態度が悪い。声をかけない。偉そうに保険証を肘をついて確認。病院の顔の一部ではないでしょうか。とても不愉快でした。	職員の対応の件で、ご不快な思いをおかけし、深くお詫び申し上げます。患者さんへのお声がけ及び肘をつく(姿勢)につきましては、至急改善するよう、改めて接遇教育を行いました。
外来	2024年11.28に血液検査をしたとき、No.6の男性の方の対応があまり、今まで東海大学病院にかかって(人間ドックとか、外来をして)内出血したのは初めてです。東海大学病院を信頼して受診しているので、何とかていねいにやってもらいたいです。1週間たっても内出血しています。(但し、係の方No.6の方をせめているのではありません)。※何か改善できるかと思い記入しました。(これからも東海大学病院を信頼していきます)。	貴重なご意見ありがとうございます。採血の際には、細心の注意を払っておりますが、内出血などの副作用が出る場合があります。内出血は、青紫色から黄色に変わり、2週間から1ヶ月ほどで自然に消えますので、少し様子を見ていただければと思います。今後も、患者さんへの丁寧な対応や安全性の高い採血技術の指導をしてまいります。患者さんからの貴重なご意見に感謝するとともに、患者さんにとって より良い採血室になるよう努力致します。ご意見有難うございました。
外来	受付、医師、看護師で連絡がとれていない。全員で違うことを言うので困る。他院で紙のみの紹介状をもらい、受診予定の科に質問ついでに1Fの初診窓口に行けばいいんですよね?と確認したら、診察券もっているから直接行っていいと言われその通りにしたら、受付に1Fでと怒られた。いい方もキツイ。こういうこと、正直一度や二度ではない。	この度は、職種間の連携が取れていないことで、ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ありません。当院では、紹介状をご持参いただいた場合は、1階の紹介・初診窓口で手続きをお願いしております。患者さんにご迷惑をお掛けしないよう、運用体制について、各科受付・看護部にて再度、情報提供を行ってまいります。
外来	受付の態度が悪すぎる。年寄りや若いのに対して人をバカにするような態度、看護師と医師でやっていることはこっちにはわからずしっかり伝えて欲しいとお願いしたら「はいはいわかりました」とバカにしすぎではないですか?	職員の態度で、ご不快な思いをおかけし、心よりお詫び申し上げます。各種説明について、担当者と受付で情報共有を図り、日頃より、患者さんにご理解いただけるよう、丁寧かつ親切に対応するよう指導をいたしました。
外来	個人情報、外来事務職員、患者の氏名フルネームで大声で他のみなさま方々の前と言うんです。院長先生、何とかありませんか?知人に偶然知られ、怖くなりました。他の科も同様に処理して欲しいです。家族一同。	この度は、ご不快な思いをおかけし、お詫び申し上げます。手続の際に、氏名でのお呼び出しについて差し支えないかどうか、意思確認を行うよう、運用方法の見直しを行ってまいります。
外来	受付事務員の爪が凶器のように尖ってて飲み屋のお姉ちゃんみたいなネイルはいかがなものかと…でもって愛想が悪い。	この度は、ご不快な思いをおかけし、お詫び申し上げます。ご指摘を受けて、至急、全館受付スタッフに対する状況調査と医療機関に勤務する者として相応しい身だしなみ、親切な患者対応の徹底について指導を行いました。なお、身だしなみについて、フロア責任者による定期的なチェックを実施し、再発防止に努めてまいります。

2024年12月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	血圧、身長、体重を測るとき、前で測定している人がどちらも測り終えたら次の人が測るようにしてほしいです。前はパーテーションがあったのに、今ではオープンすぎるのも嫌です。結果が次の人に見えてしまいます。並び方も測りやすくしてほしいです。並んで待っているのに、片方空いているからと後ろから平気な顔で抜いて測ろうとする人がいました。	貴重なご意見ありがとうございます。パーテーションは患者さんの転倒防止のため除去いたしました。しかし、計測機器の配置を離すことで、並んでいる方が必要以上に近づかないようにいたしました。また、待機位置を示すテープの貼付も計画中ですので、横入り防止に役立てることができると考えております。
外 来	診療の場所がわかりづらく、採血室とか階の指示を外来受付表に階と番号を記載してほしい。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。診療の場所につきましては、各受付に院内の地図を用意しておりますので、どうぞお気軽にお声がけください。スタッフが丁寧にご案内いたします。
入 院	①手術の立ち合いで朝8時半までに来るように言われてきました。朝、病棟到着後(8時20分前後)すぐに面会したかったのですが、8時30分に出てくるのでラウンジでお待ちくださいと言われ、そのまま放置されました。手術前に10分くらいいいから話をしたかったのに、話せたのはラウンジ前を通るときの1分程度です。②次に手術立ち合いのため駐車券をもらおうとしたところ、しばらくお待ちくださいと言われ、やっと答えがでたら診察券を通してくださいとのことでした。その際、家族なので、診察券は本人が持っていますと答えたと、入院日、退院日は割引ありですが、手術日はなしですとのことでした。家族としては立ち合いしたいですし、医師から術後の説明があるので病院側からのリクエストとも言えますがなぜ割引がないのでしょうか?以上、①態度が悪い②は割引がないの2点です。	手術の立ち合いの件で、ご不快な思いをおかけし、お詫び申し上げます。いただきましたご意見は真摯に受け止め、職員一同、接遇の改善に努めてまいります。駐車料金の割引は、患者さんご本人にのみ適用される規定となっております。何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。
入 院	妻が内視鏡での施術後3時間以上予備室で待機致しました。自分は14Bのラウンジで待ちました。前の方が病室にいるためとのこと。予約して行動しているのに何かの間違いですか?尚、8:30施術で現在11:15分ですが、まだ待機してます。	検査後、大変長い時間お待たせし、申し訳ございませんでした。〇〇様にご説明差し上げた通り、他の患者さんが退院した後ご案内ということでご入院予約を受けておりました。今後、退院患者さんの時間により、待機時間が発生する入院予約の在り方を改善し、スムーズに病室へご案内できるよう心がけて参ります。
入 院	患者に対して看護師の対応が適当すぎる。例)今日の予定スケジュールは午後14時に放射線治療ですよと9時頃に言われたが、言われた時点ではもうすでに受けていますと答えると、慌ててすみませんとか…。このようなことがしばしば見受けられる。看護師同士のコミュニケーション(引継ぎ)ができていないようはた目にも映る。人員のマンネリ化にも思えます。人の入替えが必要。	この度は、ご不快な思いをお掛けし、お詫び申し上げます。ご意見をスタッフに周知し、教育・指導を行い、改善に努めてまいります。

2024年12月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
入院	病棟での入院患者の情報共有はどうなっているのか?チーム制は承知しているが、日中のNsコールでチーム以外のNsがくることもある。整形領域で術後まもないので車いすへの移乗、紙おむつの交換等注意が必要なのに共有されておらず、痛い思いをした。ケガや骨折などした場合どうするつもりですか。医療を提供する場であるのだから、病棟内で最低限の情報共有は必要なのではないか?また共有しない理由は何か教えて欲しい。	この度は、ご不快な思いをお掛けし、お詫び申し上げます。いただいたご意見を受け、部署内で情報共有の重要性について再確認し、スタッフに対して必要な情報を適時に共有するよう努めます。
入院	看護師の方で「ヒゲ」のある人がいられるので、あまり良くない。気持ちよく1日を生きたいです。	看護師の態度で、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。当院では、社会人としての行動規範(言葉遣い、態度、立ち振る舞い、清潔感のある身だしなみ等)について常に改善に努めてまいります。
入院	お世話になっております。いつもありがとうございます。今回4回目の手術になります。毎回科が違うのですが、手術の家族待合をラウンジではなく専用待合室にしていたらと時間も長いのでありがたいです。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。手術中の待機場所について、ご家族のご希望を確認し、手術室と情報共有いたします。
入院	看護師さんたちがみんな親しい感じに接してくれて、感じがよくて助かりました。ありがとうございます。改善して欲しい点は、カーテンランナーの音です。静音のに変えてほしい。トイレの洗面台に時計があれば、記入時に便利。トイレの個室の空きかどうか分からない(赤青が消えてる)わかりやすくしてほしい。トイレに点滴スタンドを連れている人が多いので、トイレトペーパーの位置やごみ箱の位置などを改善してほしい。	この度は、施設の改善に関する貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。いただいたご要望について、以下の通り回答させていただきます。 ・静音カーテンランナーへの交換について、大変申し訳ございませんが、対象となるカーテンランナーの数が多いため、現時点での交換は難しい状況です。 ・洗面台への時計設置は現時点では見送らせていただきたいと思います。 ・トイレについては、該当トイレの修理を行い、空き状況がわかりやすくなるよう対応いたします。 ・点滴スタンドについては、点滴挿入部位や点滴棒の使用状況は患者さんにより異なるため、状態に応じて対応を考えたいと思います。 ・トイレトペーパーやごみ箱の位置についても、改善を検討いたします。 今後とも、皆様が快適にご利用いただけるよう努めてまいりますので、引き続きご意見をお寄せいただければ幸いです。
入院	ラウンジの自販機がショボい。ベッド脇に面会者用の椅子が欲しい。	ご要望ありがとうございます。自動販売機における飲料については、現在のところメーカーからの提供であるため、すぐに対応することは難しい状況です。しかし、ご意見はしっかりとお伝えし、今後の参考にさせていただきます。面会者用の椅子については、現在、一般床のベッド脇には物入れ兼用の椅子が一脚設置されております。もし追加の椅子が必要な場合は、お手数ですがスタッフにお申し出いただければ、病棟で貸し出しを行っておりますので、ご安心ください。
健診	11月に人間ドックを受けました。今日は主人の診察の付き添いできましたので、気になることを書かせてもらいます。毎年人間ドックを受けていますが、年々受付の人の身なりが乱れているように思います。とくに今年は感じました。爪、髪型、化粧、とくにまつ毛がバサバサしていましたので、驚きました。飲み屋ではないので、清潔感を保ってほしいです。来年は他で受けようと思います。	ご指摘いただいた点について、対象と思われる職員に対して指導を行うとともに、部署内でも周知いたしました。また、部署内において身だしなみチェックのアンケート調査を実施しており、集計後に改善策を検討・実施する予定です。今後も清潔感を保ち、皆様に快適にご利用いただけるよう努めてまいりますので、引き続きご意見をお寄せいただければ幸いです。



こちらからも投書できます

2024年12月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	口腔外科の●●先生に大変お世話になりました。救急外来の方にもとても親切にいただき、本当にありがとうございました。病気で不安な時に温かい診療をしていただき、心身ともに助けていただきました。良いドクター、良い病院に診ていただき感謝しております。皆様お体に気を付けてください。	
入 院	日中担当の方。看護師の方で、女性で2.3才のお子様がいられる方。◇◇さんっていう名の方、とても感じがいいです。「とげ」がない「いやみ」がない。全然感じないわ。本当にとてもよいですよ。なかなか今の時代そういう若い女性いませんよ。本当にとても感じがいいです。一日がとても感じがいい。	今月もたくさんの称賛をいただき、ありがとうございます。今後も患者さんのご期待に沿えるよう精進してまいります。  こちらからも投書できます
	入院から退院までのマニュアルが徹底され、すべての勤務された方々が意思統一され、患者へ対し1点集中戴きころ置きなくお世話(入院)できました。	
	看護師の皆様、お世話になり、ありがとうございました。	
	口腔外科で何度か手術をしてから食事が思うように取れませんでした。口腔、膝の手術と入院するたび栄養士さんがいろいろ考えてくださるのですが、食事が苦痛でした。この度も救急で入院し助けていただいたのですが、食事が苦痛で。栄養士の△△さんが忙しいなか再々いらしてくださり、食べられるように。元気になり元気になると形状でも摂取できるようになりました。今では食事楽しみます。ほとんど完食しています。ありがとうございます。	
	病棟によって差がありますが、6Aのスタッフさんは本当にすばらしい！！対応力はもちろん、しっかり患者に寄り添う気遣いが嬉しかったです。今日退院します。10日間(6Aには約1週間)ありがとうございました！！	
	先月婦人科にて入院いたしました。先生をはじめ、看護師の皆様に関心していただきありがとうございます。不安なところ、優しい声かけがとてもはげみになりました。感謝いたします。	
	先生はじめ看護師さん皆きれいでやさしく、良くしていただいて大変良かったです。短い入院でしたが、しっかり元気で何事もなかったかのように退院できます。ありがとうございました。食事私の口に合っとうすくちで私の味付けにそっくり。とてもおいしかったです。	
	自分の咳の音がうるさいと文句を言われて対応させてしまった看護師の皆様にご迷惑をおかけしました。看護師さんにはいろいろ対応いただき感謝しています。ICUの看護師の皆様にも1時間おきに対応していただきうがいをさせてもらったり、下の世話をさせていただいたりとあたたかい対応をしていただいたことを感謝します。	
院	ありがとうございました。11/29～12/14 14F～9Fに移り、9A1に移った折、看護リーダーの方から、ここは専門の先生と管理栄養士がいますので安心してくださいとの言葉をいただきました。14Fではホースマスク反対(上下)吸引強引真っ赤になって震えた主人の顔。その時〇〇看護師が9Aにこれから移りますと伝えにこられ、動くたびにはずれたホースを直していただき助け救われました。その思いがあったので、9Aのスタッフさんの声掛けされたことが安心感につながり、感謝の日々を送り事ができました。今回の入院も先生、看護師さん、スタッフの皆様のやさしい声掛け。おかげさまで今日退院できます。感謝です。呼吸器内科▲先生。耳鼻科■先生、循環器、在宅支援センター〇さん、総合相談室□さん。ありがとうございました。	
	出会いに感謝。一か月と少々、10B病棟にてお世話になりました。看護師の皆様もとよりリハビリでお世話になった●さん、清掃の△さん、闘病中は身体的にも精神的にも励みになりました。ご進物はNGとのことなので、せめてもの思いでこちらの意見書にて感謝の意をしたためさせていただきます。本当にありがとうございました。PS.水分チェック表にお文具さんの上手なイラストを書いてくださったのがどなただったかつきとめそびれました。皆様のご多幸を心よりお祈り申し上げます。	
	父は東海大病院に2回も命を救っていただきました。感謝しかありません。ドクターヘリで搬送していただき、今回も中山平先生に助けていただきました。〇先生は一生懸命対応してくださり、なんてお礼を言ってよいかわかりません。相談室の△さんも同様にすぐに対応してくださり、私たち家族に寄り添ってくださいました。心より感謝いたします。看護師さん、電話のオペレーターの方、すべて優しくかったです。	