

皆様からのご意見にお答えします。(令和5年9月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	<p>初診の際はとても丁寧な診療・言葉使いでありがたく思っておりました。検査結果の日、いきなり手術をするか否かと年寄りに詰め寄り、あげくの果てにこう申されました。「手術をしないと症状が進行して、歩けなくなる、寝たきりになる、ボケる、人に迷惑をかける、そして死ぬ。これが成れの果てだ。」と。医者言葉がこれかと、怒りがこみ上げてきました。私が手術をして完治するのかと聞いたら、「完治はしない、長く生きられる」。年寄り手術におけるリスクを多く抱えているのは医者なら承知しているはず。リスクのある完治の無い手術を考える時間も与えられず、するか否かを決めさせるのは如何なものかと思えます。おかげさまで今、大学病院で本人にあった治療が始められており、いきなり手術はありえないとのことでした。</p> <p>私どもにとっては不幸中の幸いでした。患者にもっと寄り添った医療を提供するべきではないでしょうか。東京都から認定されても、医療の中身が伴わなければと思えます。</p>	<p>この度は大変、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。整形外科の治療は手術、保存治療のそれぞれに利点・欠点があり、患者さんの状態、ご希望に合わせて最適な治療を選択すべきと思えます。お話しからすると担当した医師は手術以外の選択肢を説明していないようです。幸い大学病院で適切な診療を受けておられるとお聞きしてほっとしております。当科でも今回の件をスタッフ全員で共有して、今後の診療に臨みたいと思えます。</p>	整形 脊椎外科	意見
2	<p>①人工透析室の女性の医師に午前の予定時間に間に合わなければ午後の透析になり、除水量が足りなければ翌日にも透析をすると説明された。言い方が上から目線で非常に不快に思っていたところ、その時間に来られなければ他のクリニックに転院を考えるように言われた。患者に対しての恫喝であり、脅しにしか聞こえない。</p> <p>②透析中に離脱してトイレに行くことができるよう、検討ください。</p> <p>③透析回りのトイレには便座を消毒する消毒液や紙タオルが無い。</p> <p>④土曜日に透析室へ行く時、守衛に毎回「どちらに行くんですか？」と聞かれますが、「透析患者なので透析室に向かいます」と言わせるのはいかなものか。他の患者さんや従業員の方々もおられるのですが、個人情報を守られていると思えません。診察券等で簡単には入れるように出来ないでしょうか。</p>	<p>① 不愉快な気持ちにさせてしまったことに対して謝罪致します。透析ベッドに限りがあり、午前・午後の2クールで行っていますので遅刻がありますと他の患者さんへ不利益が生じてしまう可能性があり、お話しさせて頂いた次第です。</p> <p>② トイレ離脱により、意識消失・血圧低下など急変のリスクがあり、ポータブルトイレを用意しています。離脱はお勧めしておりませんが、やむを得ない場合は検討いたします。</p> <p>③ ご指摘ありがとうございます。便座用クリーナーの全か所設置につきましては難しく、今後の施設環境における参考とさせていただきます。</p> <p>④ ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。セキュリティの観点からご質問させていただいております。警備員には日頃より接遇面等について指導しておりますが、いただきましたご意見を基に、再度教育を徹底し、更なる接遇向上に努めます。</p>	腎臓内科 透析室 総務課	意見
3	<p>透析に遅刻の連絡をしたいが、なかなか電話が繋がらない。代表以外の緊急連絡先、或いは透析室と直接連絡を取れる電話等を設置していただくと幸いです。</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ありません。代表電話は、診療開始前後など混み合う時間帯がございますが、回線を増設し、現在は比較的繋がりやすくなっておりますのでご理解いただきますようお願い申し上げます。直通電話の設置は、対応しかねます。</p>	総務課	意見
4	<p>院内のトイレの洗面台がいつも水びたしで、その他の所がどこも清潔なのでとても残念に思います。ペーパータオルなど置いてあれば拭こうと思えますが、それもないので費用が掛かると思いますが、お考えいただくと嬉しいです。</p>	<p>ご迷惑及びご不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございません。当センターでは毎日の定期的な清掃を行っておりますが、清潔な環境を保つため、ご指摘の点は清掃スタッフと共有し、なお一層丁寧な清掃作業を心がけてまいります。</p>	総務課	意見

項目	ご意見	回答	照会先	種別
5	入院中に病棟内で飲み水が自由に汲めるように給水機を置いていただきたいです。	ご意見ありがとうございます。お水を希望される際には水道水でよろしければ用意いたしますので、スタッフにお申し付けください。水道水以外の飲料水につきましては、各病棟デイルームに設置しております自動販売機をご利用ください。	総務課	意見
6	携帯電話で話している人がいる。エリアが決まっているのに誰も注意しない。なぜ注意しないのですか？病院の人ではなくて患者さんか付き添いの人です。いつも何人かいます。	ご指摘いただきありがとうございます。今後は、意識して見回り、スタッフが気づき次第お声がけさせていただくように致します。	医サ課	意見
7	今日は母の受診の為13番受付で診察の順番を待っていました。ある受付の方の他患者への態度が上から目線でとても気になります。(不快)	この度はご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。事務の対応につきましては、一つ一つの対応を丁寧に行う事を改めて厳しく指導し、少しでも気持ちよくお過ごし頂けますように日常業務から見直して参ります。	医サ課	意見
8	受付だった女性が目も見ず黄色ファイルを渡してきてすごく感じが悪くてびっくりしました。話しかけるなというオーラもあり、人としてどうかと思います。	この度はご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。該当部署のスタッフへは注意・指導を行うと共に、患者様に少しでも心地よく感じて頂けるよう、改めて接遇に力を入れて参ります。	医サ課	意見
9	先生との時間が長すぎ。一人で40分位・・・さらに30分位・・・予約時間より1時間近く待った。	この度はお待たせをいたしまして申し訳ございませんでした。外来中でも救急患者様の対応や、院内の他診療科からのコンサルテーションにも同時に対応しているため、途中お待たせしてしまうことがございます。ご理解・ご協力のほどよろしくお願い致します。	医サ課	意見
10	入院中は親切にして頂きました。ありがとうございました。退院証明書に傷病名を記載して下さい。保険請求に必要になります。入院費で費用がかかったのにまだ文書代でもかかるのは大変です。どうぞよろしくお考え下さい	ご意見ありがとうございます。退院証明書への病名の記載は転院の場合のみ記載しております。保険請求に必要な際は、退院計画書に病名の記載がございますのでそちらをご確認ください。また、文書料についてはご意見いただいた旨を担当部署にお伝え致します。	医サ課	意見



皆様からお寄せいただきましたご意見は、病院サービスや運営改善のための貴重な資料とさせていただきます。

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

投書件数	10件
(内訳)	
意見・要望	10件
感謝	0件