

患者さんからのご意見

医師

予約外なので待ち時間は覚悟していたのですが、2時間以上は困ります。診療科によって差はあると思いますが、改善をお願い致します。診察の待ち時間が長すぎます。

- **待ち時間の解消が出来ず申し訳ありません。医師に徹底していることは、診察開始時間の厳守、適切な予約患者数であります。根本的には外来診察室や医師不足が大きな原因であります。改善策として新患の予約制や予約センターによる管理などを検討しています。**

医師

もう少し患者さんの立場に立って診察などして欲しいです。先生の中には横柄な態度の人もいます。自分も朝早く来院して受付を待ち、終われば急いで会社に行きます。その為確実な診察対応など先生のレベルを上げて欲しいと考えています。

- **当院は患者さんに安心、安全な医療を届けることを目標にしています。患者さんの心を最大限に尊重して診療にあたりたいと思います。医師の間でしっかり話し合いたいと思います。**

医師

午後の診療を検討、実施して欲しい。

- 月曜日から金曜日まで午後の診療枠も設けております。午後の診療をご希望でしたらその旨主治医と相談して下さい。

医師

以前何年も診察していただいた担当医が、他の病院に勤務することになったみたいなのですが、事前に言って欲しかったです。次の診察に行った時に担当医が変わっていたのでびっくりしました。これからも急にそういう事があるんじゃないかってとっても不安です。

- **医師の異動については事前に分かっていることですので、今後このようなことがないよう、各医師が患者様に予め説明して、異動後の診療をどのようにするかご希望を聞いて、可能な限り患者様のご希望通りにするよう努めます。**

医師

仕方がないかもしれないけど待ち時間が長すぎると思います。年配の方やお子さんなどには少し辛いかなあとと思います。

- **再診予約の待ち時間は以前より改善されていると思います。初診・予約外での受診について、事前に予約を取る対策を行うことができれば短縮は可能となります。
(但し、人数制限されるため受診までの待ち時間が発生することが問題と考える。)**

医師

手術決定から手術日までの期間が4ヶ月以上もかかるのはなぜですか？もう少し早く出来るような体制にしてほしいです。

- **腎癌や進行性膀胱癌など待ち時間が生命予後に強く影響する手術が優先されるため、これらの手術はできるだけ1ヶ月以内に手術できるようにしています。そのため、他の病気の治療は待ち時間が長くなってしまいます。できるだけ早く手術ができるように努力いたします。**

医師

入院の際入院期間を明確にできるように工夫願いたい。

- **救命救急の特殊性で治療の期間などは明確にお伝え出来ないこともあります。ご不明な点は遠慮せずに主治医にお尋ね下さい。**

看護師

感謝しています。あとは小児のレスパイトが充実できると良いです。

- 在宅療養のお子さんの増加によって、需要が急増している状況です。病棟としても在宅療養をしているお子さんとご家族への支援体制を整えようとして取り組んでいます。しかし、これから在宅療養へ移行するお子さんが常時8～10名と救急医療のお子さんの増加に伴い、病床を確保することが困難になっています。その中でも、ご相談に応じられるよう今後も努力してまいります。

看護師

看護師間の引継ぎができていない事があります。改善願います。

※どのような事例に対しての引き継ぎか不明ですが、話し合いをしました。

①食事に関して「粥希望したのにパンが出てきた」

食事オーダーの変更を医師に伝えて変更してもらおうがこれが出来てなかった。又は言われた医師も変更を忘れてしまったなどがあるため確認・実施をしていきます。

②「日勤の人に痛み止めを寝る前にお願いしたのに」

看護師のリーダー間、メンバー間での引き継ぎを徹底していきます。

③BS測定など自己で行う人⇒メモ欄を活用し申し送りを徹底します。

いずれにしても誰かに言ったのに同じことを聞かれる、変えてもらわないなどのクレームがあるので受け止めて徹底していきたいと思います。

看護師

看護師の言葉遣いはなぜ友達口調なのか？よく思っていない患者もいます。

- **病棟連絡会で言葉遣いが友達口調にならないように指導しました。今後はその都度指導していきます。**

(5西看護師)

看護師

6階東病棟の看護師さんは本当によく患者に配慮した対応をしていると思います。但し、ちょっとしたことが不信感になるのでルールの徹底や対応の統一等よろしくお願い致します。

- **お褒めの言葉ありがとうございます。
ルールの徹底や対応の統一につま
まは、スタッフ全員が意思統一で
きるよう教育していきたいと思
います。**

(6東看護師)

施設

病棟のトイレに板があり、車イスでは入りにくい。

- トイレ入り口の段差の解消のため鉄板が設置されていると思われます。スロープの角度を緩やかに改善します。

(6西看護師)

施設

水道がもう少し長く出るとよい。(節水はわかるのですが、手をかざしてもなかなか出てこない)

- 手をかざしても水が出てこない時は、センサーの設定を確認します。水が出る時間の設定は、石鹸を使用した場合などを考えて延長することを検討します。

(6西看護師)

看護師

若い看護師さんとベテラン看護師の言葉使いやもてなし等にかかなり差があると感じました。経験の差はどうしても仕方ない事もあると思いますが……。ベテランの看護師には「心」がありますね。そういう方には患者は自然と心を開くもので緊張感もかなり和らぎます。

- **経験に差があり対応も差が出てしまうこともありますが、接遇教育を今後さらに充実したいと考えています。（8東看護師）**

施設

節電について震災の影響もあり、病院以外の様々な所で見受けられますがもう少し明るくても良いのではないのでしょうか。取り組みへの理解は出来ますがエレベーターホールや食堂など人が多く集まる場所が暗くて気になります。(贅沢ですかね)

- **安全を考慮した上で、必要最小限にしています。(8東看護師)**

施設

長期入院患者は体力維持のため院内で歩く運動を行っている人が多い。院外に散歩コースを作ってもらいたい。2～3名の監視人を置いて見守れば良いと思う。

- **以前より同様のご意見を頂いております。今後、病院として検討してまいります。**

看護師

看護師さんに、優しさを求めます。(博愛の精神ナイチンゲール)二ヶ月毎に婦人科で処置をしていますが、義務的な看護師さんの対応に、いつも不満を感じます。

- **手厚い看護を提供すべく心がけておりますが、検査及び処置等に対しては、迅速性も要求されるため「義務的」と感じたと
思われます。今後は余裕を持って対応し
改善に努めます。(外来看護師)**

看護師

11年位たちますが入院してびっくりしたことは看護師さんはじめ一生懸命尽くしてくれた事です。私の姪も看護学校を卒業して現在県立リハビリセンターにて働いております。皆様、本当にご苦勞様です。ありがとうございました。

- **今後も継続していける様にスタッフ一同努力していきます。(10西看護師)**

施設
病室が少し寒い。

- リネン(布団)を一枚多く使用して頂いたり、電気毛布などを利用して頂いたりし工夫させていただきます。

(10東看護師)

看護師

担当看護師がめまぐるしくかわるので話しにくい。

- **受け持ち看護師が日勤の場合には、できる限り担当させて頂いていますが、夜勤の場合は、人数の関係で無理な状態です。これからもこのような状態ですが少しでも患者さんには負担にならないよう看護させて頂きます。(10東看護師)**

医務

入院のパンフレットがあると思います。

- 「入院手帳」というパンフレットをご用意させて頂いております。どうぞご利用ください。(医務課)

医務

診察が終わって会計にファイルを出すのが、処方箋も一緒に出す必要があるのか？外来の先生から出された処方箋なのでそのまま本人が持っていれば良いのではないか？先生の印もあるので会計(支払い)が終了し処方箋を待つ時間が「無駄」のように思う。

- 処方箋は、必ず医師オーダー通りのものか確認しています。また、薬剤部での監査後に会計送信されます。中には、薬剤部にて修正のかかる処方内容もある為、会計ファイルへ入れて頂くようお願いしております。最終的に患者さんへお渡しする前にも医師の印の他に病院の公印を押印しております。(医務課)

医務

2階再来受付機前の待合場と1階中央部待合所に4～8個程度長いすがあっても良いと思います。

- **自動再来受付機の周辺でイスに座ってお待ちの患者さんと立ってお待ちの患者さんの間で度々受付の順番をめぐりトラブルがありました。その為、公平性を保つ意味でイスを撤去させて頂きました。ご不便、ご迷惑をお掛け致しますがご理解とご協力をお願い致します。(医務課)**

医務

子供や母がお世話になったことがあります。毎回適切な診察をしてくださり、とても満足しています。今回は交通事故での診察だったのですが会計時の説明が不十分でよく分からず戸惑いました。めったにあることではないので、当方も動揺してしまいましたが、もっと丁寧に説明して欲しかったです。

- **どの段階で不十分だったかわかりませんが、会計時に交通事故担当者による適切な対応ができるよう努めてまいります。口答で説明しても動揺されている場合も多いので書面が用意できないか等を提案していきたいと考えております。**

(医務課)

受付

診察券を忘れたせいか受付がすごく長かった。

- 診察券を忘れて...というだけで、診察の順番が遅くなる事はないと思いますが、患者さんより受けたご依頼は、常に迅速な対応に努めます。

受付

先日 受付の2人の私語が聞こえてきて非常にがっかりしました。内容は、「何度も同じ質問をしてきたから頭にきた」って話して笑って、先生達はとても信頼できるが、受付の人達にがっかりしました。

- **ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳なく思っています。私語は慎むように徹底してますが、今後も一層スタッフに教育を施します。**

受付

整形外科の診察前にレントゲンを撮り、受付に持っていった際、どこに置いていいか分からず、受付の方にお聞きしたら、何も言わずフィルムを入れる場所を指した。お忙しいとは思いますが、指すだけとはちょっと失礼ではないかと思いました。

- **大変申し訳ございませんでした。今後はご指摘のとおり忙しい時でも手を止めて、きちんとご案内をさせて頂くように気をつけていきます。**

受付

診療科にわからない事があって、電話をした時の対応が悪く、嫌な思いをした事がある。顔が見えない分、もっと丁寧に対応して欲しい。

- **電話対応は顔(表情)が見えないので、分かりやすく温かみのある対応を心掛けたいと思います。**

受付

受付係(新患)が咳をしている。患者対応後、二名で笑い話をしている。なくすべきだ。

- 咳をしているスタッフには必ずマスクを着用する、ひどい時は患者さん対応は控えるようにいたします。また、私語に対しては今後も更に注意を徹底いたします。

受付

診療受付の女性の対応が無愛想に感じました。初めて利用する人にはきちんと説明をした方が良くと思います。総合受付の女性の対応ももう少し良かったらと思います。

- **混雑時などは同じ説明の仕方でも早口になってしまい上手く伝わらない事があるので、今後は表情を柔らかく、無愛想な印象を患者さんに与えない様に、より一層気をつけて改善していきます。**

病室環境

掛け布団が重くて寒い。

- **汚染時に洗濯・消毒に耐え、安心してご利用して頂ける素材を使用しております。重さは1.3kg程度の中綿を使用しております。今後も患者様に安心して快適な商品の開発に努めます。**

その他

食事のレパートリーを増やして欲しい。
食事の味付けを美味しくして欲しい。ご
飯の量を減らしておかずを増やして欲
しい。

- 日々検討していますが、イベント(行事)食
や季節感のある献立を提供し満足して頂
けるよう努力いたします。(栄養部)

その他

食事がもうちょっとおいしくてメニューがいろいろあるといいと思います。麺類とかもっと食べたいです。朝が一番お腹がすくのでもう少し量があればなと思います。

- **治療上、提供可能な食材は限られていますが、使用できる範囲で検討いたします。(栄養部)**

その他

ダイエット・栄養の相談がしたい。

- **栄養相談等は、主治医に栄養指導の予約依頼をしていただいてから実施するシステムになっております。大変申し訳ございませんが、主治医に栄養相談のご希望をお伝え頂きたいと存じます。（栄養部）**

その他

食事がおいしくありません。栄養が足りてるとは思えません。

- **栄養のバランスを考え献立を作成していますが、さらに満足して頂けるよう努力いたします。(栄養部)**

その他

食堂(カフェテリア)に行ったら厨房の中から痰をだすような咳払いが聞こえ、気持ちが悪かったです。食堂の水・お茶用のコップが汚くて不衛生です。改善してほしいです。

- **大変不愉快な思いをさせてしまいまして申し訳ありません。今後、このような事が無いよう指導してまいります。コップ・湯呑み等は漂白剤等を使い洗浄機で洗っていますが、今以上に努力します。**

その他

食堂の食事をもう少し温かい状態で提供して頂きたいです。

- **カフェテリアの一番弱いところですが、電子レンジがありますので、お声をかけて頂ければ温めます。**

その他
食堂の麺類が高いと思う。

- 現在は麺類400円～680円で販売していますが、原材料の値上がりもあり、妥当と考えています。

その他

食堂、朝定食など早くから作って欲しい。

- 8:30より喫茶、麺コーナー、朝食、カレーなど営業していますが、現時点では8:30前の営業は難しい状況です。

その他

カフェテリアの食事の味付けが悪い。
メニューも考えて頂きたい。

会計支払の方の感じが悪い。

- **大変申し訳ありません。指導してまいります。また、メニュー・味付け等含め努力します。**

施設

自動販売機がある場所を増やしてほしいです。

- **当院も電力削減に取り組んでおります。自動販売機の増設等は考えておりません。ご理解、ご協力をお願いします。(総務課)**

施設

売店を広く、品数を増やしてほしい(パンの種類が少ない)。

- **店舗の広さについて早急な改善は難しい状況です。昨年12月より山崎パンと取引を開始し、弁当、パン等今まで以上に種類も豊富になっております。**

薬剤

院内薬剤師の態度が非常に悪い。1時間40分も待たされました。待たせても「すみません、お待たせしました」の言葉も全然ない。当たり前前の態度が顔に出ている。絶対に改善が必要です。他の病院を比べても態度は低いレベルです。

- **薬剤部員全員が接遇に関する講習会・研修会に積極的に参加し、今後ご指摘の無いように努めてまいります。(薬剤部)**

薬剤

院内でもらう薬の待ち時間が長いです。

- 院内処方でのお薬の待ち時間を少しでも短縮できるよう薬剤部調剤室のレイアウト変更を行うなど努力をしております。しかし、医師へ患者さんのお薬の内容を確認した場合（疑義紹介）や処方箋に書かれているお薬の内容によってはお薬をお渡し出来るまでに時間を要してしまいう場合があります。その際は患者さんに説明するよう徹底いたします。

（薬剤部）

検査

採血の朝をどうにかしてほしい。診察前検査で朝早く来ても、その前からきていたご老人の方が「先に並んでいた」と近くのソファから言ってきて怒られました。どんなに早く来ても特定のご老人の方はいつも居ます。

- 再来受付開始時間前に採血室前で並んでおられる患者さんの中にはご家族が再来受付と採血受付を代わりに行っておられる方もいらっしゃいます。スタッフがご事情を伺い、順番取りはなさないようにお願いしていますが、今後とも注意をして見てまいります。また1番、2番の差は検査結果が出る速さに影響致しません。尚、診察予約時間の約1時間前後(検査項目によって結果の出る時間が異なります)までにお出で下さるようお願い致します。

(検査部)

検査

受付機から2階の採血室まで急いで行かないと採血室で再度受付カードを機械に通すため、私にとっては大変です。受付機一回だけで採血が出来る様、切に望みます。私は走って採血室まで行けません。診療時間が9時30分の為、検査結果に1時間位かかる為、7時30分から受付機の前で立ったまま約1時間待つのが辛く改善を望みます。コンピューターを使用しているのだから、簡単にプログラムの変更はすぐにと考えると考えます。

- 当院のシステムでは、複数科の受診などもあり各科受診番号と採血番号は同時にできません(大病院のシステムは当センターとほぼ同様です)。診察前検査のある方は予約時間の約1時間前(検査項目によって結果の出る時間が異なります)にご来院下さるよう促しているのですが、遅い時間のご予約でも早朝から並んで待っておられる方がいますので、どうしても早朝に集中しております。10時以降にご予約の方は、それに合わせてご来院下さるようお願い致します。また、お待ちになるのが辛い方は担当医へご相談の上、予約時間を遅くしゆっくり来院するなど、お身体に無理の無いようになさって下さい。(検査部)

施設

コインランドリーなのですが、脱水機が高くて届きません。もう少し低いところにあるといいなと思いました。または低い台を置いてくださればと思います。

- **乾燥機の高さを下げるように、リース会社と検討しています。(施設課)**

施設

大腸ポリープ検査の際、下剤服用後の専用(男女別)トイレを設置してほしい。

- **内視鏡検査付近に専用のトイレを設置検討をしております。(施設課)**

放射線

ポータブルレントゲンが来たときに付き添い者は退室を告げられ、動けない患者はその場にいるのはおかしい。問題がないというなら親もその場にいさせて欲しい。逆に問題があるならその場にいる患者にも何らかのケアやガードをすべきである。

- **移動型X線撮影装置(ポータブル)で病室内撮影する場合には、基本的には付き添いの方、及び動ける患者さんには一時退出をお願いしています。また、撮影の際には、病室内の他の患者さんに注意し、一定以上離れていること、X線を出す方向、X線の線量等に充分注意を払って撮影を行っています。ご理解を御願い致します。**

(放射線部)

放射線

両松葉で足(手術後)を床につけない時、レントゲン室でレントゲンをとり終えた後、両方の松葉杖を壁の隅に置いたまま、技師さんは「お疲れさまでした。」と帰ってしまいました。手術後で片足を床につけず転倒しそうで帰る時とても怖かったので、松葉杖を手元に戻してほしい。

- 私どもの職員の不手際で、ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。日頃より、検査をお受けになる患者さんの状態には十分に注意すること、又、患者さんへの配慮を忘れないようにすることを指導をしています。あらためて部内職員に徹底させるようにいたします。引き続きご評価を御願ひ致します。(放射線部)

病室環境

病室の8名病室活用について、患者の立場からは言えば、4名にしてほしい。

- **30年前の基準です。4人にすれば半数は医療センターで治療は出来なくなります。現代的でないことは承知しています。次期計画にはご期待できるよう努めます。**

病室環境

消灯時間の繰り下げを検討してほしい。

- 消灯時間はよく出る質問ですが、電気の使用量が一時間繰り下げただけで1ヶ月80万円ほどかかります。入院治療中ですのでご理解下さい。

病室環境

換気をこまめに行って欲しい。(清掃時などの空気の入れ替え)

- **空調は中央で管理されています。掃除でも開けなくて良いようになっていますが気になるようでしたら声をかけて下さい。**

病室環境

トイレの履物は履き替えた方が清潔感があると思う。枕元に灯りがあると良い。

- 病院の床は汚いと認識してください。また、履き替えるとなると大勢が使用する物の清潔管理に経費がかかります。他人の物は大事に扱ってくれません。尿汚染、便汚染が拡大しない為にもご理解下さい。
- 枕元に灯りは付きますので職員にお尋ね下さい。

病室環境

今年の夏、入院していましたが病棟内が暑くて辛かったです。節電のためとはいえ、病人がいるところですから、考えてほしかったです。

- 特に当院は外科手術や透析の患者が電気不足のために治療が出来ないことを危惧し、皆様1人1人に協力して頂きました。ご迷惑をお掛けしましたが多くの患者を守ることが出来ました。感謝いたします。

病室環境

加湿器があると良いと思います。

- **空調は中央で管理されています。天気にもよりますが気になるようでしたら声をかけて下さい。湿度を上げることも出来ます。**

受付

入退院の受付態度が悪い。

- **接遇の研修を実施しスタッフが丁寧な説明・ご案内が出来るように周知徹底してまいります。**

受付

事務の人達がもっと感じ良くして欲しい。
マスクをしていて何を言っているか分かりにくいし、笑顔がない。

- 気持ちの良い対応を心がけ、マスクをしていてもハッキリ分かり易くご案内するように気をつけてまいります。



お褒めの言葉も頂きました

- 先生、看護師さんの言葉使い、態度がとても良いです。とっても優しいです。
- 先生をはじめ、看護師さん薬剤師さん等多くの皆様に助けていただきました。おかげ様で元気に退院することが出来ます。ありがとうございました。
- 先生方の診察面、接遇面とも完璧です。看護師さん達の心温まる看護、安心して入院生活を送ることが出来ました。感謝しております。ありがとうございました。

- 4階東病棟の看護師長さんにはとてもよくして頂きました。スタッフへの教育もよく皆さん親切で満足しております。
- 頼んだことを正確にやって頂き、また、話もよく聞いてくれて満足です。嫌な顔しないで偉いと思います。
- 若い看護師さんのご老人に対する対応が丁寧で常に明るく対応されている。患者の立場になり勤務されている。
- 職員、スタッフの方々は皆さん親切でテキパキとされてとても信頼できます。

- 入院は初めてのことであり色々不安がありました。先生や看護師の方々に親身に診て頂いているので今は安心していきます。
- スタッフのみなさんが丁寧・親切で病人の身として、とても心が安まります。体を病んでいる者は、少なからず心も病んでいるので、その姿勢を継続して頂きたいです。
- 看護師さんは優しく親身な人が多く、気持ち救われます。いつもありがとうございます。

- 数ヶ月の入院生活で多くの先生方又スタッフの皆様に変にお世話になりました。ご恩は忘れません。心からお礼を申し上げます。ありがとうございました。
- 三度目の入院になりましたが、いつも対応が良く感謝しています。スタッフの連絡や調整も迅速で助かります。年齢を重ね医療の大切さをより一層感じています。スタッフの方々に感謝しています。

- 食事内容について、私自身料理をするのが好きなのでとても勉強になっております。
- 各所に工夫されているのが良くわかり好感が持てます。治療に専念できるよう大切にされているのを実感し安心します。
- トイレや浴室もきれいで気持ちが良いです。
- 今まで、いろいろな病院にお世話になりましたが、今回「埼玉医科大学総合医療センター」が一番です。心より感謝しております。



今年度も患者満足度調査を実施いたします。

その節は、よろしくお願いいたします。