

患者さんからのご意見

医師

検査結果の内容を医療言葉ではなく患者にわかりやすい説明をしてもらいたい。

なるべく分かりやすく説明するように致しますが、分かりづらい場合は、ご遠慮なくご質問ください。

医師

輸血をして帰りますが9:00に来て帰りが2:30~3:00で大変です。

輸血に関しましては、事前の準備や副作用のチェックなどでどうしても時間がかかってしまいます。安全にかつ効率良く輸血ができるようにこれからも心がけてまいります。

医師

9時になっても診察が始まらない。

大変申し訳ございません。入院患者に対する診療のために開始が遅れることもございますが、9時に診療を始めることを徹底します。

医師

研修医ではない医師を希望できるようにしてほしいです。

大学病院の性質上、一部の患者様には研修医が外来診療にあたる場合がございますが、研修医が外来診療を行う場合は必ず指導医と一緒に診療にあたることになっておりますので、ご理解をお願い申し上げます。ご協力いただけない場合はお申し出ください。

医師

検査結果を聞きに行った時とても嫌な思いをしました。私たちは機械ではありません。何もわからないで不安な思いで来ている事をわかって下さい。もっと配慮をお願いします。

大変申し訳ございません。医師の接遇の改善を徹底致します。

医師

病状を話す時間がほしい。
聞きたい事、相談事がなかなか話しにくい。

医師の診療態度に対するご意見を多くいただきました。確認し、接遇態度が向上するように教育・努力をしてまいります。

医師

病状は聞かないと教えてくれない。

**心配りが足らず申し訳ありませんでした。
不安なことがありましたらお近くの看護
師にお申し出ください。担当医師にお伝
えいたします。**

医師

毎回、同じ曜日に受診できないのも悪いのですが、先生によって見解が異なるので戸惑うことがあります。

定期的にカンファレンスを開いておりますので、見解の統一を図りたいと思います。

医師

大腸内視鏡検査を受けた時、担当した技師の人が最悪でした。

患者を人と思ってないような雑で粗いやり方。地元で前にうけた大腸内視鏡検査の時と大違い。でかい病院で数をこなさなければならぬのは分かりますが、最悪でした。

たいへん申し訳ありませんでした。声掛けを積極的に行うなど接遇面にも注意していきます。また、技術の向上にも努めてまいります。

医師

先生、研修医か分からないが身だしなみがわるい。(さげぱんなど・・・)

不愉快な思いをさせてすみませんでした。身だしなみにも気を付けるよう指導していきます。

待ち時間

診療科によっては予約で入っても2時間以上待つ事があります。もう少し緩和されると良いと思います。待つだけで疲れてしまう時もあります。

待ち時間については、原則予約枠を30分に3名として設定していますが、どうしてもそれ以上の受診希望があり、その範囲を超えて予約せざるをえないため、予約時間通りにいかないのが現状です。現在、患者数を減らすために逆紹介を進めており、症状の安定している方は、近隣の医療機関を紹介させて頂くように努めています。それによって、待ち時間の短縮が望めると思いますので患者様におかれましてもご協力をよろしくお願い申し上げます。

待ち時間

消化器内科、待つ椅子が満席で座れない事が常態。病気できているのに立ったまま30分、1時間待たなければならないのはどうにか改善して欲しい。

外来はスペースが無くこれ以上のイスの設置ができません。今後予定している外来改修時に改善を検討いたします。

受付

科によって受付の人の態度が違うから考えてほしい。科の前でどうしたのとか理由を聞かれるけどプライバシー保護とか言ってるならもう少し配慮して欲しいし別の場所を考えてほしい。

配慮が足りず大変申し訳ございませんでした。問診票にご記入して頂いた内容によっては、他科を受診して頂く場合がありますので、受付でより詳しいお話を伺っております。デリケートな内容に触れることもある為、その様な場合は中の待合にてお話を伺っていますが、この度は混雑時で場所がなかったゆえ、ご迷惑をかけたと思われれます。今後はより一層プライバシーの配慮をし、注意深く対応させていただきます。

看護師

入院病棟の対応が雑な印象。人手が足りないにしても、もう少し周りや入院患者に気配りや思いやりの対応はできないでしょうか？
期待しています。

**不愉快な思いをさせてしまい、たいへん
申し訳ありませんでした。接遇教育に努
めてまいります。**

看護師

患者に気を使わせる医師・看護師は最低です。入院しているのに笑顔がない看護師、患者の悪口を言う看護師は最低。毎回嫌な思いをしています。

入院するたび「また来たの」と言う顔をする看護師「バカヤロー」です。

接遇には力を入れているのですが、個人差が出てしまいます。どうぞその場でお叱り下さい。今後も教育の徹底に努力してまいります。

看護師

若い看護師さんが多いわりに教育が行き届いているせいか、大変良く患者の身になって対応し非常に頼もしい限りです。

認知症ぎみの患者さんに接する場合、最初から細々聞くのではなく、各患者の性格を見極め、見る目を養い徐々に話を聞くように。本人は入院当初辛い時であり性格も違い時間差を置いて看護師マニュアル話に持っていくのも高齢認知症患者さん本人のためでもあり、後日必ず心を開いてくれるでしょう。

業務的な聴取をしてしまい申し訳ございません。その人その人に合った対応ができるよう指導してまいります。ありがとうございました。

看護師

食事時のお茶は必要だと思う。

衛生管理ができないことで10数年前から廃止しております。ご理解いただきたいと思います。

看護師

長期入院の子供の為に院内学級などがあるととても良いです。母親の悩みなどサポートしてもらえる場所があると助かります。

長期入院の患者が少なくなり、現在は訪問学級で対応しています。医師・看護師にご相談ください。

看護師

シャワーを増やして欲しい。2日に1度しか入れない病棟もありました。

2年後に改修工事があります。参考ご意見とさせていただきます。

看護師

11/16か11/17の消灯時間が20:55だった。文字を読んでいたので困った。ルール通りにしていただきたい。

貴重な時間を申し訳ございませんでした。消灯前に放送を入れ、各お部屋を回る際も確認していると思います。今後も同じように徹底した行動がとれるよう指導してまいります。

施設

カフェテリアの食堂は食事、スタッフの方は良いですが雰囲気はさすがに前時代です。設備のリニューアルでだいぶイメージが変わると思います。

現在レストランの改修とコーヒーショップの増設を行っております。完成時にご利用下さい。

その他

診察が終わったあとの時間（例えば午後の時間帯）に病気の予防などの映画・講演など医師・看護師の方々のお話しをお聞きする機会があるといいと考えます。先生方は午後でお忙しいと思います。身勝手なことだとは思いますが。

毎週月曜日の午前と午後に「ためになるお話」を開催しております。当院の医師や看護師などの職種がテーマに沿った講演をしています。ぜひお寄りください。

その他

食堂カフェテリアメニューを増やしてほしい。

メニュー数を増やすことは難しいですが
色々な食材を使用して、料理のバリエーションを考えていきます。

病室環境

病室内が非常に乾燥している。加湿器を用意してほしい。

病室につきましては、50%に設定した加湿空調となっております。

検査

採血検査結果までの時間が長い。

検査スタッフは検査結果報告を早く報告できるように分単位で業務を行っています。検査の内容にもよりますが採血終了後60分以内報告としていますので、あまり遅い時は診療科受付に確認をしてください。

検査

採血室の受付時刻をもう少し早めて欲しい。

採血受付時間は、現在病院の受付時間と同時になっています。他のシステムとの関連上困難となっています。ご理解の程お願いします。

医務

なぜ受付開始が8時15分なのか？もっと早く出来ないのか。

診療開始時間が9時からとなっております。
本来の診療受付時間は8時30分からとなっておりますが、関係部署と協議し勤務体制の調整の結果15分程度であれば診療受付開始時間を早め対応できることを確認し、数年前より8時15分の開始に至っております。

医務

システム導入により待ち時間等、以前に比べ改善したと思います。また、職員の方も対応が良くなったと感じます。会計の待ち時間が長いので改善してほしい。

会計待ち時間を少しでも短くするよう会計処理方法など常に検討していきたいと思います。

医務

待合室の椅子の数や並べ方に工夫が必要。

新患受付前および会計待合室の椅子の数は広さの問題で増やすことは困難です。椅子の並べ方については今後検討させていただきます。

受付

科によって受付の人の態度が違うから考えて欲しい。科の前でどうしたのとか理由を聞かれるけどプライバシー保護とか言ってるならもう少し配慮して欲しいし別の場所を考えて欲しい。

配慮が足りず大変申し訳ございませんでした。問診票にご記入して頂いた内容によっては、他科を受診して頂く場合がありますので、受付でより詳しいお話を伺っております。デリケートな内容に触れることもある為、その様な場合は中の待合にてお話を伺っていますが、この度は混雑時で場所がなかったゆえ、ご迷惑をかけたと思われれます。今後はより一層プライバシーの配慮をし、注意深く対応させていただきます。

駐車場

空いている駐車場さがしにとっても時間がかかる。

現在、サービス向上を目的とし、駐車場の増設を含めた全面的な整備を行っております。案内表示に関しましても、新たに設置する予定です。

駐車場

職員用駐車場を決めてください。現状は体の具合の悪い患者が遠くに止めて移動し、健康な職員方が近く(敷地内)に止められているのをよく見かけます。障害者用は決められていますが、患者はどこか不具合を抱えていて遠くから移動するのが辛い時が多いのです。優しい対応を望みます。

現在、駐車場の増設を含めた全面的な整備を行っております。また、4月より患者さんと職員のスペースを区別して駐車することにいたしました。

バス

上尾 埼玉大、バスの本数を増やしてほしい。1時間に1~2本しかないし、1本行ってしまうと40~90分、待つため増便してほしい。

ご意見ありがとうございました。病院からも患者さんからの希望をお伝えいたしました。

施設

2Fに採血室や検査室があるので、EVもしくは階段を使っていますが、エスカレーターがあると気楽に乗れてありがたいと思います。EVに乗るほどではないけど体調によっては階段はつらいし、車椅子・ベビーカー・お年寄にEVは優先したほうがいいと思うのでエスカレーターがあるとうれしいです。

エスカレーター増設は構造上、困難となっております。ご理解のほどお願いいたします。

施設

トイレが狭いので少し広くなれば良いと思う。病院らしくない落ち着いた雰囲気を作ってくれれば来院して落ち着く。

以前にも同様なご意見をいただいておりますが、現在の構造ではトイレ拡張が困難なため、改修計画時に検討いたします。

施設

待ち時間が長くなるので、喫茶店などで待てるようなシステムを構築して欲しい。有料でも良いので、ゆったりとした待合室を整備して欲しい(ホテル並みの)。現在の待合所に長時間座っているのは少し苦痛。

新棟にコンビニ、喫茶が入店予定です。

施設

洋式便器を増やしてほしい。

以前にも同様なご意見をいただいております。可能なトイレを調査し検討したいと思います。また、和式トイレを希望する患者さんもおられますので、ご理解下さい。

施設

院内の照明がやや暗い感じがする。

節電を行っているため、ご不便な場所があれば、お声掛けをお願いします。

その他

大当院なので全て仕方ないことなのかとも
思いますが、治療の中で食べられない期間
があり、そっくり返したいのですが患者同士
のおしゃべりの中で食事の種類もいろいろあ
りふくろう食(写真)というのを聞きもっと早く
知りたかったと思いました。

ふくろう食とは食欲不振の方が食欲増進
を図るための食事

**患者さんの食欲や摂食機能に対応すべく
色々な食種や食形態がございます。お召し
上がれないときは、医師、看護師、管理栄養
士にご相談下さい。**





その他

朝8時で昼12時に食事だと午後から空腹になる。朝は7時にしてほしい。

病棟数が多いため、配膳始めから終わりまで1時間ほどかかってしまいます。朝食は7時ごろから配膳を始めておりますが、最後の病棟になりますと8時ごろになってしまっております。ご理解の程お願いいたします。

その他

面会時間は20時までがいいと思います。
19時だと仕事帰りの家族の人が間に合わない。

貴重なご意見ありがとうございました。面会時間の延長については、検討させていただきます。

その他

各科の前の待合室のイスをふやしてほしいです。

スペース上、椅子を増やすことは出来ませんが、診療科の配置などの検討してまいります。

その他

食事について、味付けはともかく主食の米やパンだけでももう少しおいしいものが出てくれたらなと思います。冷凍の野菜ばかりなのもつらいです。

限られた食材料費の中ではありますが、仕入れ先を検討し、より良いものを提供していけるよう努力いたします。また限られた食材費の中では冷凍野菜の使用は避けられませんが、より美味しい食事が作れるように献立や調理法などを工夫していきます。

その他

食堂カフェテリアメニューを増やしてほしい。

メニュー数を増やすことは難しいですが
色々な食材を使用して、料理のバリエーションを考えていきます。

お褒めの言葉も頂きました

昨年、子宮がんでお世話になりました。
先生、看護師さん、スタッフのみなさん
にととても親切にしてください感謝してい
ます。ありがとうございました。産婦人科
の〇〇先生はととてもよく話を聞いてくれ
て親身になってくださいました。大変優
秀な先生だと思っています。これからも
たくさんの女性を笑顔にしてあげてくだ
さい。いつまでも応援しています。

突然の入院で戸惑い不安と辛さでいっぱいになりましたが、先生や看護師、助産師他スタッフの皆さんが丁寧に話を聞いて下さり、説明してくださったおかげで少しずつですが事実を受け入れられるようになってきました。まだ完全に元気とは言えませんが、回復に努めようと思います。

退院後相談できる場所があるという安心感も助かります。どうも有難うございました。

先生方の診察や処置に感謝しています。
病院に来ることが励みになり前向きな
気持ちになることができます。これから
もどうぞよろしくお願いします。

私の話をよく聞いて頂き検査等々して
頂いた後、結果を話して頂きました。
納得するお話を聞かせて頂き安心致
しました。ありがとうございました。

二度目の入院でした。一度目ははじめての入院生活で何もわからず不安な気持ちで入院しましたが皆様の温か看護に接し本当にありがたく感謝いたしました。今回は初回の経験がありとても安心して入院できました。次は外来での抗癌剤治療となります。まだまだ先は長いですが何とかがんばるしかないと思っています。また、お世話になることと思います。どうぞよろしくお願い申し上げます。

突発性難聴との事で早くわかり本当に感謝しております。聞こえなくなってから3日目に良くきこえてきました。主人も脳梗塞、肺に水がたまる。心臓の手術、透析すべてお世話になり、昨年亡くなりました。本当に感謝しております。今後は、私がお世話になりますのでよろしくをお願いします。

4年前から婦人科、メンタル、整形外科、血管外科
にお世話になっておりますが、どの科の先生もとても
親切で親身になって診てくださいます。特にメンタル
の先生には、いつもわがままを受け入れて頂いて大
変申し訳なく、又、大変有り難く感謝の気持ちで
いっぱいです。毎日毎日不安な気持ちで過ごして
いる私にとっては、病院は一番安心して過ごせる場
所なのです。もう他の病院には行けません。このよう
な病院と巡り合えたことは私にとってとても幸せな事
です。先生方、看護師の皆様、スタッフの皆様改め
てお礼を申し上げます。本当に有り難うございます。

平成19年10月に初診で来院した時から現在もお世話になっております。当初は事務員さんの不親切さ言葉使いの悪い対応に何回も泣きながら帰りましたが、ここ数年とても良くなりやさしく親切で人柄の温かさを感じております。ありがとうございます。

総合受付の皆様方の安心感を与えてく
ださる笑顔に助けて頂いている気持ち
です。

カフェテリアの食事はとてもおいしく親切です。

今年度も患者満足度調査を実施致します。

その節は、よろしくお願いいたします。