

患者さまからのご意見(平成26年11月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成26年11月5日	<p>(おくすりの説明書について) 左側にのむ薬があるが、その横に写っている薬は何かと思う?台紙の色も違う、薬の大きさも違う…。この薬は…は入っていない…何かと思う。 同じ薬であれば、記載しなくてもいいのではないか…? 看護師さんに聞いてわかり…私は勘違いしました。 色々書いて申し訳ございません。 (10F西病棟)</p>	<p>お薬の説明書には、包装した状態の薬剤写真と包装から取り出した状態の薬剤写真を掲載しております。患者さまによって、包装した状態でお渡しする場合と包装を開封し1回分ずつにしてお渡すことがあるため、どちらの場合においてもお薬の確認ができるようにしております。 また、お薬の写真は、画質の良い製薬会社の写真を利用しているため、お薬の大きさや背景色が統一できておりません。 わかりにくい場合は、薬剤師にお尋ねください。</p>
2	平成26年11月4日	<p>談話室の長椅子について 背もたれの改造をして下さい。(全面に) 点線のように高く巾を広くして欲しい。 腰痛者の多い階層で早急にして欲しい。 それ以外、現在3ヶの背もたれを全面に増やしてほしい。 (17F東病棟)</p>	<p>17階東病棟に入院の患者の皆さまに対応した椅子に改善するよう、計画を進めております。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	平成26年11月7日	<p>超音波検査について 終わった後にゼリーを拭いて欲しいです。 自分ではどこについているのか分からず、服が汚れてしまいます。大まかでいいのでお願いしたいです。</p>	<p>このたびは、たいへん不快な思いをおかけし、深くお詫びいたします。 ご要望のありました検査終了後のゼリー拭き取りについて、以前は看護師・技師・医師で行っていましたが、患者さまから自身で拭き取りたい主旨のご希望、あるいは検査後に身体に触れて欲しくない等のお申し出があり、現在では拭き取り希望のある患者さまのみ拭き取りをさせていただいております。 今後は、検査時に患者さまにゼリー拭き取りについてのご希望をお尋ねし、ご希望に沿って対応させていただきます。職員の拭き取りご希望の場合はご遠慮なく申し出てください。 また患者さま自身が拭き取られる場合は、ゼリー付着部位を説明させていただきます。 これからもお気づきのことがございましたら、ご指摘いただきますよう合わせてお願い申し上げます。</p>

患者さまからのご意見(平成26年11月分)

No	年月日	内 容	対 応
4	平成26年11月10日	<p>同室の患者さんが退院される日(および前日)のこと その患者さんは看護師さんに前日の夜「明日、何時までに出ないといけない、などありますか?」とたずねたところ、その看護師さんは「特にない」と答えておられた。 翌日の朝食後、その方が荷物の整理をしていると、日勤の看護師さんが「次の入院の方が来られるので急いで下さい」と依頼していた。その患者さんはあわてて用意して退院していかれた。 その後、そうじの職員の方がベッドまわりを清掃していると、別の看護師が「次の患者さんが待っているから」と急がせておられた。(清掃員は、退院の患者さんが出るのがおそいのでどうしようもない、そのようなことはよくある。とおっしゃっていました) ・次の入院の方に入ってもらうために退院をすみやかにしてほしいなら前もって退院される患者さんにその旨を伝えてはいかかでしょうか。 たとえば「だいたい何時ごろ(10時とか)を目安に」など。送迎(会計など)は、デイルームでも待てます。</p> <p>・別件です。 シャワー室の「空」「使用中」のふだがすぐひっくり返ります。マグネットシートなどはりつけて、ひっくり返らないようになりませんか。 (13F西病棟)</p>	<p>患者さまには、退院時間について前日より看護師に確認していただいたにもかかわらず、曖昧な返事と説明不足により、当日に急いで退院していただくことになったこととお詫びいたします。入退院の時間は、基本的に10時とさせていただいておりますが、看護師の周知不足により患者さまにご迷惑をかけてしまいました。 ベッドの掃除と準備の場においても、他職種との連携不足、病室における不謹慎な発言により、同じ部屋でこの様子を聞いておられた入院中の患者さまに、大変不快な思いをおかけし、深く反省しております。 今後はこのようなことがないよう、患者さまへは事前より明確な退院時間をお伝えし、同じベッドに入院予定の患者さまが控えている場合には、談話室での待機をお願いするなど、患者さまにご迷惑と不快な思いをおかけすることのない対応を心がけてまいります。</p> <p>浴室の札については、札がひっくりかえらないような対応を検討させていただきます。</p>
5	平成26年11月13日	<p>自転車置場について 毎回、診察時に自転車で来ますが、放置自転車がなくて困っています。さびついたり、枯葉がついてどうみても乗っていないのがたくさん有り、入れようとしてもじゃまになります。他の人も困っているのを見かけますので、ぜひとも整理してスッキリした所にしてもらいたいです。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけし、申し訳ございません。 放置自転車に関しましては、1日5回の駐輪整理及び巡回と、定期的な撤去作業も行っており、患者さまがご使用されるスペースの妨げにならないよう、管理を行っております。 今回のご指摘を受け、さらに駐輪場の管理を徹底してまいります。また、今後も定期的な整理及び巡回を継続して行っており、ご使用に際してご不便等の無いように努めてまいりますので、よろしくお願いたします。</p>
6	平成26年11月14日	<p>受付票入れについて 支払機の左側にいらなくなった受付票を入れるボックスがとりつけられているのとないのがあるが、そんなに高そうなものでないので全部の支払機の横に取りつけて欲しい。 いつもそれを探して捨てるので自分が受付票入れがついてない支払機に当たった場合、隣の支払機に捨てる事になるがその場合、隣の人が自分の支払い詳細をのぞかれていると思われるのか、いつもげんな顔をされる。受付票は個人情報であり、院外に持ち出しても意味のないものなので、院内で捨てたいのだが…。</p>	<p>患者さまには不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。自動支払機の受付票ボックスにつきましては、現在1台おきに設置しておりますが、今回の貴重なご意見を真摯に受け止め、今後の検討課題とさせていただきますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。</p>

患者さまからのご意見(平成26年11月分)

No	年月日	内 容	対 応
7	平成26年11月14日	なぜスプレー式の消毒薬が設置してないのですか? どこの役所、病院に行ってもトイレや玄関口、所どころにあります。私は自分で持参していますが、エボラ出血熱でもアルコール除菌効果があると、NHKテレビでも放映していました。 経費節約ですか?サービスの低下です… (内分泌・骨・リウマチ内科外来)	アルコール性手指消毒剤につきましては、消毒効果が高く院内感染防止にも有効です。 今後、設置する方向で検討してまいりたいと思いますが、設置場所やメンテナンスなどについて検討が必要ですので、設置までにもう少し時間がかかると思われます。 貴重なご意見ありがとうございました。
8	平成26年10月23日	先生、看護師さんが良く気がついてくれて、親切にしてくださいました。 只、携帯電話の管理をもっと徹底して欲しいと思います。 A先生、B先生ありがとうございます。 (9F東病棟)	ご意見ありがとうございます。 入院時に各患者さまに、個室以外の病室での携帯電話の通話をご遠慮いただくように伝えていますが、十分に徹底できていない状況がありました。 今後さらに理解を得られるよう説明を行います。また、携帯電話使用時には室外へ誘導するなど、快適な環境作りに努めてまいります。
9	平成26年11月9日	病棟のトイレについて 16F西病棟トイレ(女性用個室) 小さいほうのトイレが古くてせまく、水を流すレバーもうしろ側にあるため、水を流しにくいです。 外来のトイレはどこもきれいに改装されているので、病棟のトイレもきれいにしてほしいです。 手術を受けてなにかと不便なことも多い中、せまいトイレを利用するのは大変です。かといって、車いすや歩行器を使用されているかたたちの迷惑となるかもしれないと思うと、大きなトイレを使用する気にもなれません。 (13Fに入院してた時もトイレはせまかったように思います) (16F西病棟)	ご不便をおかけし申し訳ございません。レバーの位置につきましては早急に改修いたします。 個室の大きさの変更はスペース等の問題もあり改修を行うのは難しいため、小さいトイレでの使用が困難な場合は、大きいほうのトイレをご利用くださいますようお願いいたします。
10	平成26年11月15日	部屋の温度設定をもう少し下げて欲しい。 (8F東病棟)	入院中の皆さまが快適にお過ごしいただけるよう、温度設定をしておりますが、不快に思われましたらナースステーションにお申し出ください。 ご意見ありがとうございました。

患者さまからのご意見(平成26年11月分)

No	年月日	内 容	対 応
11	平成26年11月18日	計算受付、いつも待たされて辛い。 病人が立ちっぱなしはしんどい。	患者さまには、お会計時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。当院では会計待ち時間の短縮は重要な課題と考えており、改善が図れるよう日々努力しておりますので、何とぞご理解いただけますようお願い申し上げます。 また、当院では優先窓口を設けておりますので、ご気分が優れない場合は、列の左端(当院出入口側にある仕切り沿い)の優先レーンにお並びいただくか、案内係員にお申し出ください。
12	平成26年11月19日	薬局カードについて 院外処方でお薬を出してもらう場合、1階の処方箋受付の方とやり取りを行ってFAXなりして戴きますが、自分で「薬局カード」を持ってオーダーできる様になればいいなと思います。 総合医療センターなどがソレを導入されており、利便性があってよいなと思っています。 (小児科外来)	当院の院外処方せんのFAXサービスについては、高齢の患者さまや遠方からの患者さまも多いことから、もより薬局の紹介やその他ご相談にもお応えできるように、大阪府薬剤師会の方が常駐し運用しています。 ご理解いただきますようお願いいたします。
13	平成26年11月21日	入院案内ビデオについて 1日中くりかえし、上映する必要は無いと思います。 待つ間、聞きあきます。 NHKでも放映された方が気分がまぎれます。 (耳鼻いんこう科外来)	ご意見ありがとうございます。 一日中繰り返すビデオの放映について、外来全体でどのように対応すべきか検討させていただきます。 とり急ぎ12月から、耳鼻いんこう科の外来待合のビデオを11時から開始とし、今後はビデオの放映時間及びテレビの活用も含め検討させていただきます。
14	平成26年11月19日	起床時の点燈について 消燈は10時でよいが、夏時間、冬時間設けて冬期は6:30分に出来ないか。 (14F西病棟)	当院では、朝食時間、診察、検査等の日々のスケジュールが決まっており、起床時刻の夏時間、冬時間を設けることは困難です。 貴重なご意見ありがとうございます。
15	平成26年11月19日	マイク放送について 昼間の放送聞きづらい、何云っているのかわからない。 (14F西病棟)	今回のご意見をいただき、院内放送担当者へ聴き取りやすい放送を心がけるよう研修・指導を徹底いたします。 また、自動音声での放送についても検討しており、病院へお越しの方に、快適にお聴き取りできるように努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございます。

患者さまからのご意見(平成26年11月分)

No	年月日	内 容	対 応
16	平成26年11月26日	12/4の外来予定であったが、主治医の先生が何かあったら即TELして来て下さいと言われていたので、11/25にTELして、11/26朝10:30迄に必ず来て下さいとのことでした。 9時過ぎに来て、結局みてもらったのは15:00頃でした。 そんなに時間がかかるのであれば、受付の時に言うべきでないでしょうか?それも事務的なものの言い方で腹が立ちました。 (眼科外来)	今回、予約変更の連絡を受け付けたときに、待ち時間が発生することの説明不足により、たいへんご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。 今後は、予約変更された場合の待ち時間の説明を十分させていただくとともに、どのくらいの待ち時間になるかをお伝えするようにいたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
17	平成26年11月26日	有難うございました。A様のお掃除大変きれいにしていただき、お気づかいいただき看護師様、先生様、大変有難うございました。 (13F西病棟)	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
18	平成26年11月27日	11月14日(金)に娘のお見舞いに来た。その際1F出入口のドアのセンサーの反応が悪いのか、通過した時にドアに挟まれ肩をうち倒れた。そのせいで肩の痛みが今でもあり、頭痛もある。私位の年代(50後半～)だから、この程度で済んだが、高齢の方やお子さんならもっとあぶないはず。ドアのセンサーの確認をした方がよいとご意見がありました。	このたびドアに挟まれ痛い思いをされたこと、たいへん申し訳ございません。ご指摘のドアセンサーにつきましては、早急に詳しく調査・点検いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
19	平成26年11月27日	西病棟の看護師は、皆さんやさしく、親切で快適な入院生活を送っています。このまま持続して下さい。 (13F西病棟)	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
20	平成26年11月29日	糖尿病症状も改善し、急性喉頭炎も完治し、また快適な入院生活を過ごすことができました。治療に直接あたっていただいた先生方々、普段の病院生活における治療のサポート、精神的なケアも献身的にいただいた看護師の皆様、困った時や何か知りたいときに頼りにさせていただいたコンシェルジュ様、事務関連、病棟の入出時等でお世話になりましたクラークの皆様、食事衛生面を支えていただいた病棟のスタッフの皆様、そして私が気がつかない部分で支えていただいた皆様、本当に沢山の方々に大変お世話になりました。また、何かありましたときには、是非またこちらでお世話になりたいと思います。ありがとうございました。 (18F東病棟)	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
21	平成26年11月24日	いつもそうじがていねいで部屋、トイレどこへいっても気持ちがよく楽しくすごさせてもらっています。 ありがとうございます。 (施設課)	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。