

患者さまからのご意見(平成27年5月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成27年5月1日	娘が手術入院させて頂いたのですが、せっかく個室を利用させて頂いたにもかかわらず面会等で主人さえも入れないのはちょっと残念です。もう少し幅をもたせてもらって主人ぐらいは許可して欲しいです。 それと出産の人と病気の人との区別も少し(部屋)気にかけてもらったらうれしいです。 (8F東病棟)	緊急手術の方は、手術前、手術後の処置や検温が複数あり面会時間を調整させていただいています。面会に来られた方には、そのことを説明させていただき、ご了承をいただくようにしておりました。 また、その方の病状に応じて面会について対応しておりましたが、配慮が行き届かず申し訳ございませんでした。
2	平成27年5月7日	小児科で入院させて頂きましたが、ほとんどの看護師の方は親切に対応して下さいましたが、お1人とても不信感を持った看護師さん(Aさんという方です)がいらっしゃいました。 子どもの点滴の針が抜けたのですが(看護師の方が誤って抜いてしまいました。)それは仕方のない事とは言え、抜けた直後にそのままその針を1度消毒も何もなく刺し直そうとした上、それをやめたかと思えば、何の説明もせずにDr.を呼びに病室から出て行かれました。感染の病気という事もあり個室でしたが、嘔吐物も置いたまま、本当に気分害しました。2度とこの様な事ない様にして欲しいです。 (17F西病棟)	今回、患者さまやご家族に大変不快な思いをおかけし、申し訳ございません。お詫び申し上げます。 今後は、このようなことのないよう、スタッフ全員に周知し、適切な対応と看護が提供できるよう心がけて参ります。
3	平成27年5月7日	トイレについて ①病棟以外にもオストメイト対応のトイレが欲しい。 ②障害者用トイレにも汚物入れをおいて欲しい。	貴重なご意見ありがとうございます。 ①2階外来の多目的トイレ内に設置しております。案内標記もさせていただいておりますので、ご使用ください。 ②早急に配備します。ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。
4	平成27年5月1日	正面入口に掲示されている診療科目のご案内に誤字がありますと患者さまよりご指摘がありました。 内容:神経精神科・他院での受信歴がある場合は紹介状が必要 同じご指摘を本日2件伺いました。	ご意見ありがとうございます。 ご指摘のありました、診療科目のご案内の誤字については、早急に訂正させていただきました。 今後もご来院の方に見やすくわかりやすい掲示を行うよう努めてまいります。
5	平成27年5月5日	・床頭台のひき出し内のセイフティボックスが小さくて使いにくいです。サイフが入りません。 ・床頭台のひき出しの中身(紙やうすい物など)が、ひき出しの奥に入っておちてしまいました。ひき出しがとりはずせない仕様になっており、こまりました。ひき出しをとめてあるネジをゆるめていったんひき出しを取り出し、奥に入った物(私の場合は袋に入った薬剤でした)を取り出すことができました。ひき出しが取り出せないようにしておられるのは盗難防止のためだと思います。では、もし奥に物が入った時にどうすべきか。をご検討いただき周知ください。その時にいらしたスタッフはご存知ないようでした。(皆でその場で知恵をしばって対応してくださり感謝でした)必要でしたら、そのような場合の対処もしやすい仕様や商品を病院全体や業者さんにご検討くだされば幸いです。 ・1356室、ベッドのそばにロッカーがないのは大変不便です。スペースの関係で仕方ないかもしれませんが…。 (13F西病棟)	貴重なご意見ありがとうございます。 ・セイフティボックスは金庫の重みによる床頭台引き出しへの負荷や引き出しサイズに合わせた設計になっております。 ・本来であれば、床頭台の引き出しの奥に物が落ちたとお申し出があった場合は、病院内に常駐しております床頭台メンテナンス業者に連絡することになっておりますが、職員に周知されていなかったようです。あらためて各病棟で業者連絡先を確認いたしました。 ・6人床ではスペースの関係でベッドサイドにロッカーを置くことは難しく、入口付近に設置しております。 ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。

患者さまからのご意見(平成27年5月分)

No	年月日	内 容	対 応
6	平成27年5月5日	<p>病室の窓ガラスの汚れが少しひどいのではないのでしょうか。 私はこの度は体の動く身でしたから外を見にどこへでも行けましたが、外へ出られない患者さんにとって窓からのながめは、数少ない楽しみのひとつなのではないかと思えます。 診療とは直接関係ないので申し上げにくいのですが、もしよければ定期的な清掃(なさっているのであれば頻度UP)ご検討いただければ幸いに思います。 お世話になりありがとうございました。 (13F西病棟)</p>	<p>ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 今回ご指摘いただきました箇所は清掃させていただきました。 天候などの関係で汚れてしまう場合もあるかと思えます。 その際は臨時清掃に入りますのでご依頼ください。</p>
7	平成27年5月5日	<p>先生、看護師さんはじめ関わるスタッフのみなさんにはいつも良くしていただき大変うれしく感謝しております。 ただいくつか気になる点がありますので書かせていただきました。今後のお役に少しでも立てれば幸いです。 ①部屋のそうじが雑(特にそうじ機・ふきそうじ)。過去に2度程入院していますが、昔からそうでした。 ②食器を陶器に変えてほしい(料理がおいしく感じない)。 ③同じ食材や味付けを頻繁に出さないでほしい。(飽きる) ④シンクの蛇口が長すぎて洗い物がしにくく、水が飛び散る。 ⑤ベッドマット・枕が合わず首・肩・腰がすごく痛い。(手術後寝続けている時は本当につらい) ⑥トイレとお風呂を別々にしてほしい(不衛生にすごく感じ、気持ちは良くない) たくさん書かせていただきました。申し訳ありません。 今後、体調が優れない時に少しでも快適に過ごせればすごく幸せです。よろしく願います。 (18F東病棟)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。手術後の大変な時期に辛い思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。 ①清掃について 清掃方法については、十分注意しながら、行ってまいります。 不十分な場合は、再度清掃をさせていただきますので、ご依頼ください。 ④シンクの蛇口について ご不便をおかけいたしました。蛇口の交換をさせていただきます。 ⑤について ベットマットや枕を直接交換することはできませんが、調整用の寝具を使用することで痛みの緩和ができる可能性があります。辛い時には看護師へ相談してください。 ⑥トイレと浴室について 個別の設置はスペースの問題もありますので、別々には設置できません。 ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
8	平成27年5月6日	<p>お医者様、検査の方、看護師さん達、色々な方々に助けていただいて、無事、手術を終え入院生活も快適で安心して過ごすことができました。 お世話になりました。本当に有難うございました。 とても心強かったです。 ポタージュは絶品でした。もっとたびたび食べたかったくらい。 (13F東病棟)</p>	<p>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。</p>
9	平成27年5月8日	<p>いつも受付の方とか、ガードマンにおねがいしてるのに。 冬は暖房、今、春が過ぎたばかりなのに、どうして冷房をきつくるのでしょうか?私にはまったくわかりません。 私、78才女性です。暑さ・寒さにとても弱いのですが、こんなにきつくて、外気の差、基本は5度以上は体に悪いと医学的にも報道されてるのに。 職員達は、室内温度に合わせてユニホーム、調節されてますが、患者さんは、外から入られると急に温度が下り、ほとんどの方がぐち、不満、おっしゃってますよ。 もっと温度差を小さく出来ないのですか?私には全くわかりません!!今日は外来ですが、入院時も大変困りました!! (整形外科外来)</p>	<p>このたびは不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。 温度設定につきましては、できるだけ大きな温度差とならないよう対応しておりますが、 今後は、よりこまめな温度調節を心がけ、外気との温度差が大きくなるように調整してまいります。今後とも患者さまが不快な思いをされることのないよう努めてまいります。</p>
10	平成27年5月8日	<p>病院が病人を見ないのは、なぜ。 内科 ず〜とせきこんでいるのに10:30に入り、今1時25分あまりの状態にびっくり。 患者のこと考えたら、そんなことができますか? Dr. A先生</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 咳き込まれている状態での長い待ち時間となり、配慮が足りずに申し訳ございませんでした。待合での状態把握も含めスタッフに周知いたしました。</p>

患者さまからのご意見(平成27年5月分)

No	年月日	内 容	対 応
11	平成27年5月10日	<p>1.食事について、味付けなど煮物でも酢味でも何もかも濃い口で、体に良くないと思います。</p> <p>2.後、掃除が雑です。ホコリだらけです。 乾燥機のフィルターの詰まり!いかに掃除が出来てないか?患者の仕事では有りません! 私がちゃんとフィルターの掃除をしておきました。 病院の蛇口などダメです。</p> <p>私は世話に成っているのに本当に申し訳有りませんが少しでも此の病院が良くなればと厚かましくて申し訳有りません。 (10F東病棟)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>いつもランドリーをご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>一日一回午前中に各階病棟に設置しております洗濯機・乾燥機の清掃を行っておりますが、使用時のホコリにつきましては、清掃後の利用頻度によりどうしてもフィルターが詰まってしまうます。何とぞご容赦ください。</p> <p>古い蛇口については、順次交換を予定しております。</p> <p>日々、清掃には注意しておりますので、ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。</p>
12	平成27年5月10日	<p>先生又ナースの方は本当に優しくて患者の方からみたら安心です。 (10F東病棟)</p>	<p>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。</p>
13	平成27年5月11日	<p>初診で、2回目の紹介状を持参で来院したのですが、初診のカードを取ると係の方がていねいに応対して頂き、不安を和らげてくれました。</p> <p>A先生も心配性の私の話を心よく受け留めて下さり、わかりやすく説明して下さい、好印象で、もっと早く受診すべきだったと思いました。3ヶ月後の予約をして下さり、笑顔になり今までのいろんな思いに解放された私に「キレイになったよ!!」とおっしゃられとても嬉しくって、「ありがとうございました」と涙をこらえ、感謝の気持ちでいっぱいでした。</p> <p>心が晴れた分、夫に優しく接して、日々を有意義に過ぎて行きたいと思いました。</p> <p>5月11日は(11日いいひ)になると予感しておりました。 (女性診療科外来)</p>	<p>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。</p>
14	平成27年5月10日	<p>消化器内科の病棟では、外来の主治医は診に来る事も無く、入院担当主治医に任せ過ぎと思います。</p> <p>分からない病気の為、先生方はカンファレンスをしていると思っは理解していますが、ナースステーションにいてるのなら顔を出しに伺いに来てもいいと思います。</p> <p>今までに始めての事でショックでした。</p> <p>患者をどう思っている先生なんでしょうか?</p> <p>難しい病気からは避けている様な感じしか思われません。昔から伺いには来ない先生とは聞いていましたが、患者は外来主治医を信頼しています。入院担当主治医に任せるんじゃ無く、一言だけで良い事で患者は安心します。もう少し考えて下さい。宜しくお願いします。</p> <p>お世話になり有難う御座いました。 (10F西病棟)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>療養生活の中、不安な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。当院は大学病院であり教育機関のため、病棟担当医は外来主治医を含む指導医の指導の下、カンファレンスをおこない治療方針を決定し診療をおこなっております。</p> <p>今後は、患者さまにご理解いただけるような説明が十分にできるように心がけていきたいと思ひます。</p>
15	平成27年5月13日	<p>予約時間より早く来てるのに駐車場は満車で待たされて検査の為に薬をもらいに行ったから待たされたのに、いざ小児科に行ったら次の予約があるからと十分に準備する時間も無く検査がはじまり、次が来るからとせかされても、そちらの都合で振り回され気分が悪いです。 (小児科外来)</p>	<p>このたびは、大変不愉快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。</p> <p>ご意見をいただき、スタッフ間で振り返りをいたしました。</p> <p>今後は、患者さまの立場に立った対応ができるよう接遇面を強化いたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さまからのご意見(平成27年5月分)

No	年月日	内 容	対 応
16	平成27年5月15日	時間外にお見舞いに来てくれた家族(仕事でどうしても時間外になってしまいます。)が 言っていました、時間外の受付のスーツを着た男性が、いつも上から目線だったり、と ても感じが悪いそうです。いつもなんだそうです。医師や看護師は、いつもやさしくていね いなのに、とても残念です。 (7F東病棟)	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。 今回のご意見をいただき、時間外窓口での対応について厳しく注意を行い、再度指導を 徹底いたしました。 今後も患者さまの気持ちに沿う丁寧な対応を心かけ、快適にご利用できるよう努めてま いります。
17	平成27年5月15日	院内紹介にて初診受けるも、何だかよくわからないコメントを言われ、結局、「内科的に 異常がないという事ですか?」と伺ったところ「そうですね」と 私は今日、わざわざ時間をつくって電車に来て、何の不安も解消されず、お金を払って ... 時間のムダでした。 (神経内科外来)	貴重な時間を使用し、受診していただいたにも関わらず、不愉快な思いをおかけし、誠に 申し訳ございませんでした。 今回のご意見を医療スタッフ一同は真摯に受けとめ、患者さまのお気持ちにそった診療 をスタッフ共々研鑽してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
18	平成27年5月15日	入院の説明を受けていて、こちらの態度も悪かったと思いますが、事務の方の態度が少 し気になりました。 テレビのリモコンを投げ入れたりとか、軽くにらみつけたりとかされました。 金庫のカギも投げ入れてました。 しんどくて来ているので、あの態度は良くないと思います。始めてです。あんな対応。 (9F東病棟)	このたびは、病棟クレークの不適切な対応により、患者さまにたいへん不愉快な思いを おかけし、誠に申し訳ありません。 患者さまに対して、適切な態度で接するように指導しました。 今後は、病棟クレークの接遇を強化してまいります。
19	平成27年5月15日	いつも予約をしても、2時間以上待たされるので、今日は1時間程遅れて来た。(11: 45予約で、13:00頃来院されたそうです。) 予定があるので14:00までには出たいと外来で伝えた所、今日は診れないと言われ、後 日予約取り直しになった。いつも予約しているのにまたせすぎだと思う。大きな病院なの で待ち時間があるのは仕方ないが辛抱しても1時間までだと自分以外にも周りも言っ たので改善してほしい。とお申し出がありました。 (整形外科外来)	貴重なご意見ありがとうございました。 医師によって、患者数が多いため待機時間が発生しており、予約時間が遅れることがご ざいます。 今後の課題として、検討してまいります。 ご理解いただきますようお願いいたします。 (整形外科外来)
20	平成27年5月18日	1.主治医 手術及び術後のデイリーの処置等、丁寧な説明を受け安心出来る診療だった。 2.看護職員 各直の看護師さんの気配りが誠実で、体調の確認、薬の残数のチェック等すばらしく感 心した。 (13F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27年5月21日	ゴミ箱について 飲みものの残り、これからは氷などの処理を設けて欲しい。	貴重なご意見ありがとうございました。 飲みものの残り、氷等の専用ゴミ箱についてですが、当院では衛生面で問題があるた め、専用ゴミ箱の設置は行っておりません。ご理解いただきますようお願いいたします。

患者さまからのご意見(平成27年5月分)

No	年月日	内 容	対 応
22	平成27年5月21日	レストランで食事をしましたが、HPなのに油物が多いし、親子どんぶり、あっさりと思って注文したが、鶏肉はまずいし、味が悪く食べられなかった。 工夫してもうちょっと食べられるようにして下さい。 鶏肉はやすい食物なので、やすくてもおいしい物がいっぱいあります。	大変申し訳ございません。 メニュー構成は順次変更を考えていきます。 6月からは「ヘルシーセット」や「ざるそば」の提供を始めます。 親子丼の鶏肉につきましては、下処理としてうどんスープで一度下味をつけて丼に使用しております。下処理の方法を変えて改善します。 ご意見ありがとうございました。 今後もお客さまのご意見を取り入れて改善してまいります。
23	平成27年5月20日	MRIの外来で年配の女性がレントゲン室までの行き方を看護師さんに案内されていましたが、的確にご案内されていたのですが、年配の女性の方だった為、違う所で座って待たれていたそうです。 その様子を見られていた方が(今回ご意見下さった方)、レントゲン室までつきそって下さったそうです。「よく来院されている方や、若い方だと分かるかも知れないが、ご年配だと分かりにくい。また場所が合っているのか不安になられていたので、場所が分かりやすいように、案内表示されたらどうですか?」のご意見をいただきました。	このたびは、患者さまをご案内いただき、ありがとうございました。中央放射線部では、一般撮影(レントゲン)、CT検査、MRI検査、透視検査、骨塩定量検査等の他種な検査があり、検査室も分散しております。そこで、放射線部受付時にそれぞれの検査室の待合番号または、各検査室受付番号でご案内し、待合番号・受付番号は廊下に大きく表示しております。 また、各検査・待合では検査室スタッフ(受付、看護師、放射線技師)が検査の説明や、患者さまの容態への目配りを行っております。もし、待合で待っておられて不安な時には近くのスタッフに気兼ねなくお声掛けください。 貴重なご意見、ありがとうございます。
24	平成27年5月22日	お願い 6階レストランの横にあるきれいな花の咲いた植物園の植物の名前等を書いて頂けたら有難いことです。 市大は交野方面に立派な植物園を持ってられますね。ベテランもいらっしゃると思います。宜しくお願い申し上げます。	ご意見ありがとうございます。 順次、植物名を表示させていただきます。今後も患者さまに楽しんで頂けるように努めてまいります。
25	平成27年5月16日	6人部屋のまん中はさけていただきたいです! はしがあいているのにいかせてくれない。 ながめもビルだけなので息がくるしい。カーテンもしまったままだし心ぞう病を持っている私はともしんどかったです。 できたら今度からはそこの所はいじょしていただき、よろしく願い致します。 (11F東病棟)	患者さまには入院中に不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。入院されている患者さまのベッド移動は、患者さまの病状により医師との検討の結果、行っております。 6人部屋は窓側・廊下側のベッドにしか酸素・吸引器が使用できないため、使用される患者さまの入室のために確保しております。他の患者さまとの公平性を期すため、今回は患者さまのご希望に沿うことができず、ご不便をおかけしました。
26	平成27年5月22日	CT(E)について 先日、CTを受けた際、4回も刺され内出血し痛い。 2回以上は変わるのが普通ではないか? 今後、この様な事があれば言わせて頂く。	貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 このたびは、大変な苦痛をおかけし、本当に申し訳ございません。今回のように何度も注射するような場合は施行者の交代をすべきでした。今後、患者さまに苦痛なく検査の遂行ができるように努めてまいります。
27	平成27年5月22日	診断書を3月と5月に書いていただきましたが、3月は番号がないから公印を押せないと 言われ、入院日の3日前にやっとできあがりました。(受付の方はとてもいい対応していただきました) 5月はICD-10コードの記入もれで提出したが返され、再度病院へ記入してもらいに来ました。 足が痛くて病院まで1枚の診断書をもらうのに何度も足を運ぶのは大へんでした。 お忙しいと思いますが書類の不備がないように確かめていただき、一度で受け取れるようにご配慮お願いします。 (整形外科外来)	貴重なご意見ありがとうございました。 書類の不備でご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。 今後このようなことが無いように、十分に診断書の記載確認を行っていきたく思います。

患者さまからのご意見(平成27年5月分)

No	年月日	内 容	対 応
28	平成27年5月22日	患者さんが健康の為に院内(病棟内)を歩くことは良い事とは思いますが、歩きながらの大きな声でのお喋りは結構耳障りなもので、体調が悪い時は特に気にさわります。 元気に歩き回れる患者ばかりではないはずですが。 元気になってくると忘れてしまうのかもしれませんが、気遣いを忘れないでほしいです。 それだけでなく女性しかいない側の病棟に男性がいるとそれだけで正直ちょっと嫌な気分になります。 (14F東病棟)	今回は不快な気分をおかけし、申し訳ございません。 他病棟の患者さまが手術後のリハビリのためにフロアを歩行していたようです。他病棟の患者さまが、関係のないフロアに入ることは不適切でした。安心して療養できるよう注意してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
29	平成27年5月20日	エレベーターについて 検査等で下の方の階に行ったり、帰る時にエレベーターが到着するまでの時間が長いです。また、乗っている間も各階で止まるので時間がかかった負担になります。BF~3F~高層階(10~18F)専用が1機あれば大変助かります。ご検討よろしく願います。 (17F東病棟)	この度は、大変申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました高層階専用エレベーターの増設につきましては、建物の構造上の問題がありまして、設置は困難であります。 しかしながら、患者さまと職員用を分けるなどし、少しでも負担を軽減できるように取り組んでおります。 ご不便をおかけいたしますが、何とぞご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
30	平成27年5月26日	ナース皆さま、ナイチンゲールは神をしている。 (9F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。
31	平成27年5月25日	医療とかとは関係ないのですが、入院患者で6階に外に出てお花が見れるのを知らない人が多いです。(何人かに教えたらみんな見に行っていやされました。今はアジサイがきれいです。)下においていてもいい人は、外の空気を吸えてお花見ていやされるので、小さくてもいいのでちょっとお知らせで案内はあったらいいかなと思いました。 (10F西病棟)	ご意見いただきました表示について、順次進めてまいります。 今後も患者さまに良い療養環境となりますよう努めてまいります。ご意見ありがとうございます。
32	平成27年5月25日	感謝について 初めての入院、毎日どうなっていくのかなあと思って過ごしている中、ある時「私のは治るのかな、とつぶやくと1人の看護師さんが「絶対治る」と思ってと笑顔でやさしく言ってもらった言葉が残っています。精神的に不安な時の一言嬉しかったです。 先生、看護師さんにはほんとうに大へん良くして戴き有難うございました。 これから外来の方でお世話になり、頑張っていくと思っております。 又、お掃除をして頂く方、ほんとうに一日いつも一生懸命やっただけ姿、病院で気持ちよく過ごせるのもこの方達がおられるからだと思っております。ほんとうに有難うございます。 配膳の方もありがとうございます。 うまく書けませんが気持ちだけ伝えたくかったです。 (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。
33	平成27年5月26日	本日11:15予約で10:45再診機で受付したが、今(13:45)終わった。こちらの病院では、3時間待ち時間があるのはあたり前ですか?これでは体調がよけいに悪くなる。友人と会う約束もあったのにキャンセルしてしまった。こんなに病院で待たされるのはおかしいのではないかと患者様よりお申し出がありました。 (神経内科外来)	予約時間前にお越しいただいたにも関わらず、長時間お待たせし、申し訳ありません。当日は患者さま個々の診療を要した患者さまが多く、3時間という待ち時間が発生いたしました。 通常は看護師より待ち時間発生に伴う説明と患者さまのご都合を伺い、待ち時間の有効利用等を声かけしております。 しかし当日の看護師に余裕がなく、患者さまへの対応ができませんでした。患者さまの予定を台無しにし、反省しております。 診察進行は受付前の電光掲示板に表示されますが、診察室担当看護師をはじめ受付職員共に患者さまへの目配り・気配り・心配りが提供できるように努めてまいります。 また、患者さまのお気持ちにそった診療を行う上で診療内容により、時間を要する事をご理解いただき、ご協力をお願いいたします。 今回のご意見を医療スタッフ一同は真摯に受けとめ、患者さまのお気持ちにそった診療を日々研鑽してまいります。 貴重なご意見ありがとうございます。