

患者さまからのご意見(平成27年8月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成27年8月1日	散歩できる場所を作ってほしい。 コンビニと中庭くらいしか行くところがなく夏場の中庭は影がなくゆっくりすることができない。 スタッフの方にはとてもよくしていただき感謝しています。 (13F西病棟)	敷地が狭く、ご迷惑をおかけしております。今後の検討課題とさせていただきます。 貴重なご意見ありがとうございました。
2	平成27年8月3日	始めて入院しましたが何もかも100点 ありがとうございました (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。
3	平成27年8月2日	食事の時のお茶は皆に提供してくれるんですね？元気な者はお茶入れの機械で入れに行くのですか？ヘルパーさんの提供時の声かけも無しもちろん入れてくださいと言うと嫌な顔をされこちらでも気分を害しました。市大病院は他の職員さんはしっかりしつけされていて感心していたのにその件でがっかりしました。病院生活を快適に過ごしていく上での何気ない行動でいくら快適に過ごしていてもとても悲しくなります。いくら元気で片目で行動するのは不自由であることを解ってほしいです。皆平等に声かけしていただけたらと思います。(12F西眼科病棟)	貴重なご意見ありがとうございます。当院では病棟の食堂に給茶機を準備させていただきご自由にお茶が飲めるようにしておりますが、手術や身体面で給茶機をご利用になれない方には、看護師が判断して、看護補助者が配茶をしております。片眼で慣れない行動は不自由で病棟で再検討させていただきます。また、看護補助者の対応につきましても再度指導してまいります。
4	平成27年8月3日	①看護師さんの対応は非常によかった。妊婦さんの夜間勤務は見ていると辛く見える。大病気なのに何故大阪いや全国の先を走っていただく様な改革が出来ないのか。詳しいことは分からないが人手不足もよりよい人材の採用が出来るのではないのか。こんな事、私には簡単に出来るのではないのでしょうかと思います。 ②注文 男子トイレの窮屈さが問題。台車というか？(輸血台車)を引っ張ってのトイレは実に苦しいなんとかして・・・と全員思っているのではないのでしょうか？(15F西病棟)	①職員への温情のこもったご意見ありがとうございます。当院看護部では看護師が妊娠中でも安心して働くことができるよう国の制度に則り、母性保護に努めております。また妊娠中のトラブルが発生しないよう職場全体で配慮を心がけています。これからも妊娠中をはじめ育児をしながら安心して働くことができる職場環境づくりをめざしたいと思っております。 ②建物の構造上、ご不便をおかけしております。スペース的に余裕のある多目的トイレをご用意しておりますので、ご理解たまわりますようお願いいたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	平成27年8月6日	保険証確認入口が通りづらい所にならばされるのはいかがな感じか、と思います。 今まで会計処理の時に確認チェックしたらどうですか？ (外来神経科) 同様のご意見をいただきました。(他2件)	このたびは、ご不便をおかけし申し訳ございません。混雑時には整列の目印となるようにスタンションポールを設置し、混雑緩和に努めます。また、保険証の確認は主に「保険証確認カウンター」にて行っております。また場合によっては保険証確認カウンターではなく、会計窓口にて確認しています。混雑の際は、会計窓口で保険証を提示してください。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
6	平成27年8月7日	大変お世話になりました。お陰様で生命を助っていただきました。 気付いた点を申し上げますが ①個室のトイレ壁面のしみ、床面のしみについて不快な感じを受けました。 ②マットの通気性、身動きができない時、背中がムレがひどく、衛生面と快適性のかね合いが難しいと感じました(14F西泌尿器病棟)	①壁面のしみについては清掃を行いました。清掃が行き届かずご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。また、床面のしみについては、部屋が空き次第、改修させていただきます。 ②マットは院内で統一したものを使用しています。 皮膚・排泄ケア認定看護師ともご意見を参考に患者さまのケアに努めてまいります。 貴重な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27年8月分)

No	年月日	内 容	対 応
7	平成27年8月8日	<p>この病院に来て良かったと今は思っています。昨年6月初診時に会ったDr(教授だと後で知りましたが)は、あまりのデリカシーの無さにびっくりし、また、Ptの私の話を聞いてくれない。大学病院って「この程度か」と思いました。</p> <p>が、何故ここに来たか。その後別の場所で、ここ出身のNsさんに出会い、すごく素敵な方で尊敬出来、その方からA Drが専門でちゃんと話きいて、向きあってくれるから・・・と話してくれたからです。5月A Dr、B Drに出会い検査話をし。私の思い、疑問に向き合ってくださり、今日オペ後4日目。傷の縫合も面倒な方法を取って下さり、私に「Best」な状態を提供していただいています。</p> <p>医療者はこられる方々1人1人に寄り添わなければならないと思います。(私は個人医院の事務方)そうじて下さったり。配膳して下さる方々もたくさん笑って向き合ってくれています。</p> <p>A DrもB Drもそして、看護師さん(お名前沢山で書けません・・・)達、私の気持ちに寄り添ってくださっています。</p> <p>本当にありがとうございます。</p> <p>この用紙を使って感謝の気持ちをお伝えします。たくさんの医学生さんも「手当て」の出来るDrとして世に巣立って欲しいな・・・と思っています。(14F東女性診療科)</p>	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>今後とも患者さまの気持ちに寄り添いながら医療を提供できるよう努力してまいります。</p>
8	平成27年8月13日	<p>病院食について</p> <p>今まで色々な病院で入院し、病院食を戴いてきました。</p> <p>なかでも貴院の食事が一番、ピカイチに美味で、しっかり考えた上で、味付けや調理をしてくださっていると言いきれます。</p> <p>私は、治療食を出してもらっていますが、と一っても美味しく塩分6g設定で、ここまでおいしく、しっかり味がつけれる事に毎回感動しています。ぜひ、市大のレシピ本またはネットでレシピの公開をしていただきたいです。(17F西病棟)</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8月12日	<p>談話室にゴミ箱おいてほしいです。</p> <p>入院中に人が来て、のんだりしたゴミがすてる所がないのでこまります(12F東脳外科)</p>	<p>ゴミ箱は、寝台用エレベーター前に設置しておりますので、そちらをご利用くださいますようお願いいたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	平成27年8月17日	<p>①ねる2時間前には、各病室で、安静させるようにして下さい。大きな声で話をし、ねるまでしていることは、よくないと思います。くれぐれも同じ患者なのに、人がいい人もいて同じ患者の同じ病室にいて、頼まれたらいやとは言えない。お人よしでやさしい患者もいて、言われたらやっであげようとおもって、それがあとから看護師におこられるのは、不条理です。</p> <p>ようりょうのいい人がいるので、くれぐれも手術をした患者には、全て看護師にぜったいに言うことを徹底して強く手術した本人に言って下さい。</p> <p>②患者によってか、性格かはわかりませんが、同じ入院してるのに一個人の患者によるわがままなおこないがあり、カテーテル検査をして片手しか動かない場合は看護師にたのむことがあたりまえなのに、いくら歩いて元気な患者をこきつかうことが、最近めについたので、このときおこったことかかせていただきました。</p> <p>家族は、ずっといないので、手術をした場合は、すべて看護師さんに言ってきかせて下さい。同じ患者をこきつかわないようによろしく願います(9F東循環器)</p>	<p>大変不快な思いをおかけし、申し訳ございません。</p> <p>日常生活動作に制限があるような検査、治療がある場合には、治療などの説明の際に、必要時看護師を呼んでいただくように説明し、検査後にも同様の説明をしています。</p> <p>今後、患者さまがお手伝いしているようなことがないか、より注意をまいります。お手伝いしている場合には、なぜそのようなになったのかを確認いたします。また、就寝前の安静については、消灯までは原則制限はしておりませんが、入院の環境として落ち着いて過ごしていただけるように、看護師も留意してまいります。</p>

患者さまからのご意見(平成27年8月分)

No	年月日	内 容	対 応
11	平成27年8月20日	34番中央放射線について 何度かMRIを受けています。 その度、検査衣がよれよれだったり、くさかったり、せめて洗たくしたものにしてください。(1Fご意見箱)	このたびは、MRIの検査衣について、大変不快な思いをおかけし、申し訳ございません。今回ご指摘をいただき、検査衣を見直しました。全て洗濯を行っていますが、古い検査衣もありました。そこで、古い検査衣を廃棄して新品の検査衣に更新いたしました。貴重なご意見ありがとうございます。
12	平成27年8月21日	そうじ員の人について 1Fのトイレにて使用中にもかかわらず、自分のそうじの仕事をゆう先するのはいかなるものかと思えます。 使用中にもかかわらずドアをドンドンたたき早く出てこいとばかり急いでやるそうじの人がいました。(1Fご意見箱)	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。改めて業務に従事する者全員に接遇について指導いたしました。
13	平成27年8月27日	予約日に早目に受付に行くくと本日は休診との事を伝えられる。暑い中また病気を治療に 来ているのにどういう管理をされていますか？ 詳細を聞くと昨日にはわかっていたとのことであれば電話なりなんんりの手段はあった のではないのでしょうか？ 医者も人間ですからいつも元気とはかぎりません。ですが病院として患者がどういう状態 で来院しているのか充分理解しているはず。連絡をもらえたら長時間待つと言うことをし なくても良いと思います。病気の時に何時間も一度待ってみて患者の思いを体験してみ てはどうですか？ 受付の対応にも不満あります。(1Fご意見箱)	このたびは、大変申し訳ございません。 医師の休診への対応をきちんと周知し、また休診の設定など徹底してまいります。 待ち時間についても、患者さまへの配慮が不足しておりました。 今後、患者さまにご迷惑をおかけしないよう、努力してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。
14	平成27年8月27日	室数は6室で足りているんですが、ブースの広さが狭いです。抗がん剤の場合、尿の量 を計る為、点滴のスタンドを引いて入らないといけないので、大変です。 提案ですが、婦人科なので男子WCは西病棟を使用してもらっても、男性の方は元気な 来賓の方ばかりなので支障はないと思うんです。なので、男子WCのスペースも女子WC に広げてもらって、改装することはできませんか？ これは余談ですが、洗面も同じ場所なのでパウダールームにしてもらえれば、より良いで す。(14階東婦人科病棟)	建物の構造上、ご不便をおかけしております。 スペース的に余裕のある多目的トイレをご用意しておりますので、こちらのトイレを使用 していただきますようお願いいたします。また、婦人科病棟に多目的トイレと同様の広いトイレ を設置いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
15	平成27年8月24日	採血の際、A先生にして頂いた時の指が不潔でした。 爪の中に黒い物？爪アカつまっていた。不衛生です。清潔にしてください。(14F東病棟)	ご病気のために衛生面には特に気を配られた生活をされている患者さまに対し、サポ ートさせていただく立場であるべき我々医師が、配慮に欠けることをしてしまい誠に申し訳 ございません。 この機会に、当該医師のみならず当病棟で従事するすべての医師に対し気をつけるよう 指示を行いました。 このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
16	平成27年8月25日	私は抗がん剤投与後、不眠が続きます。 いつも良く看護して下さるのに、申し訳ないのですが・・・ 少し配慮して頂けたらと思うのですが、消灯時間の際、カーテン開けて「おやすみなさ い」と言って消灯して頂くのですが、大きな声で言われるとまたもや目が覚めてしましま す・・・カーテン開けて寝ているか確認でOKだと私は思います。本当にそれが一番の苦 痛で少し配慮お願いします。(14F東病棟)	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 消灯時に声をかけ患者さまの状態を確認するようにしているのですが、配慮が足りませ んでした。 今後とも患者さまの状態に配慮した対応に努めてまいります。

患者さまからのご意見(平成27年8月分)

No	年月日	内 容	対 応
17	平成27年8月25日	<p>Aさんはとても感じの良い看護師さんで、何でも話しやすいです。不安な入院生活だけど、Aさんの笑顔にいやされました。</p> <p>22時の消灯時ですが、看護師さんによっては、ウトウトしてるのにわざわざカーテンを大きくあけて「〇〇さん！電気消しますよ！」と大きな声で言う。せっかく寝そうなのに、わざわざ起こさないでください。</p> <p>寝てたら声をかけなくても確認だけでいいのではないのでしょうか。</p> <p>B先生の注射が痛すぎます。血がもれて青アザみたいになりました。(14F東病棟)</p>	<p>消灯時に声をかけ患者さまの状態を確認するようにしているのですが、配慮が足りませんでした。</p> <p>今後とも患者さまの状態に配慮した対応に努めてまいります。</p> <p>担当医の注射後の止血確認・圧迫が不十分だったようで、患者さまには苦痛な思いをさせてしまい、申し訳ございません。担当医に注射後の圧迫・止血確認を十分するよう指導していきます。</p> <p>貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
18	平成27年8月27日	<p>面会について</p> <p>面会時間をすぎて、談話室で大声で話したりしている面会家族には注意すべきでは？ご家庭の事情で時間外にしか来れないならしょうがないが、早い時間から公共の場でいられると迷惑です。</p> <p>せめて静かにするよう注意して下さい。(11F東病棟)</p>	<p>患者さまには入院中不快な思いをおかけし、申し訳ございません。</p> <p>ご家庭の事情により面会時間内に来院できない方に関しましては、他の患者さまの診療や安静の妨げとならないよう配慮していただくよう、お伝えしてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
19	平成27年8月31日	<p>病人のための病室で面会人との会話が時間も守られず長い間とどまりすぎ。その他音などのマナーも悪いに関らず注意もないのが変。(16F東病棟)</p>	<p>このたびは、入院生活で不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。</p> <p>面会時間については入院パンフレットのご案内や入院時や面会時に説明させていただき、また看護師・病棟クランクからもその都度対応させていただいておりますが、不十分であったようでご迷惑をおかけしました。引き続き患者さま、面会者さまにご理解・ご協力をしていただけるように説明してまいります。また、生活音などについてのマナーに関しても、その都度お声かけさせていただきますので、何かございましたら看護スタッフにお知らせください。</p>
20	平成27年8月31日	<p>デパートやスーパー等でトイレに設置してある「エアータオル」があれば大変便利に思うのですが如何でしょうか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。エアータオルは、使用の際しぶきが飛び散る等感染対策上問題があるため、当院では設置しておりません。ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。</p>