

患者さまからのご意見(平成27年10月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成27年10月6日	3F採尿室の①アルコール切れ、②ドアノブ故障(何か月も)、クリアファイルを置く場所がない、他のフロアはあるのに、なぜ1番必要な採尿室にないのか	①アルコール切れ 使用頻度が多いため、他の箇所と同じ補充回数では補充が追いついていなかったようです。 清掃業者には回数を増やすように指導しました。 ②ドアノブ故障 早急に対応します。 棚は設置しておりますが、クリアファイルを置くには狭すぎますので、早急に対応します。 貴重なご意見ありがとうございました。
2	平成27年10月6日	私は人工肛門を持ちながら永久的な排尿障害もあり、外出ではスピーディカテーテルで処理しています。手術を受けて、子宮も摘出したため、常に体液も出ているのでナプキンで対応しています。オストメイトで便の処理はできますが、スピーディカテーテルとナプキンをすてる場所がなく、この数ヶ月この「ご意見箱」でお願いしてきましたが改善がありません。人工肛門を持っている人でも女性がいたり(生理がある人とか)カテーテルで尿処理している人もいます。是非汚物入れを常設して下さい。もう一生この体で市大へもずっと来るつもりです。少しでもトイレが快適になるよう望みます。(3階ご意見箱)	ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。 汚物入れに関して、3階より順番に設置しているところですが、ご利用いただきました階に設置できておらず、何度もご意見を頂戴し、申し訳ございません。早急に設置します。 スピーディカテーテルについては、汚物入れに廃棄するには少し小さいかと思われますので、オムツ入れに廃棄して頂きますようお願いいたします。
3	平成27年10月9日	骨塩定量検査の時、金具のついている下着etc(ブラジャー)を、とりはずし、着替の為カーテンの所にいくと、置くカゴetcがなかった(いすの上に直接置いた)ので、考えて下さい！	このたびは、貴重なご意見、ありがとうございます。 中央放射線部 骨塩定量室では、検査室内に患者さまの荷物や脱衣した衣類を入れていただくための移動式脱衣かご(1個)をご用意しています。 通常、脱衣かごは検査室入口そば(検査時患者さまより見える場所)において運用しています。 今回のように下着の取り外しや検査着への着替えが必要な時は、検査室隅のカーテンで仕切られた所(脱衣場所)まで、かごを移動させて、使用いただいています。 脱衣かごの移動は担当技師が行い、脱衣場所案内と、どこまで脱衣いただくかなどの説明をしています。 今回、担当技師が脱衣かごの移動を行わず、不快な思いをおかけしたことをお詫びいたします。 今後は、検査担当技師全員へ再度周知し、このような事がない様にいたします。 なお、検査室内に脱衣かごを1個しか置いていない理由は、患者さまの忘れもの防止のためです。
4	平成27年10月14日	A Dr.にお世話になっていますが、待ち時間が長い為、少々疲れてしまいます。予約時間を2時間もかかります。お考えくだされば幸いです。	このたびは、待ち時間についてご迷惑をおかけし、申し訳ございません。 一人あたりの診療に要する時間が長くなり、お待たせして申し訳ございません。 何とぞ、ご理解いただきますようお願いいたします。
5	平成27年10月19日	①病棟のトイレのペーパーを手でちぎるのに、刃の部分が消え丸いので、両手でちからがいります。 片手が、点テキ中でちからを入れられない時にとっても困りました。 次のリフォームの時に、おねがいします。 ②トイレの音姫がペーパーを切ったり、服を上げ下げしただけで、反応してしまう場所に有ります。夜間など気を使います。 ③ごはん(おかずも)とてもおいしかったです。 (11階西病棟)	①トイレペーパーが切れにくいことにつきましては、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。紙切歯付のものと交換する方向で改善いたします。 ②トイレの音姫のことに関しましては、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。音姫の設置場所を考慮し、早急に対応させていただきます。 ③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。

患者さまからのご意見(平成27年10月分)

No	年月日	内 容	対 応
6	平成27年10月20日	聴力検査について。予約をしているので検査がある事は事前に分かると思います。 診察予約の時間より、先に聴力検査をして頂きたいです。 待ち時間だけで大変長くなるため、ご考慮下さい。 診察で呼ぶまでに検査をお願いします。	予約時間前に診察および検査に来院していただいたにも関わらず、長くお待たせし、申し訳ございません。 聴力検査は鼓膜の状態や耳垢の有無などで、検査結果に影響が出る検査です。そのため診察から検査までに日数が経過している場合は、鼓膜所見を確認する必要があり、検査前後に診察を組み入れています。また診察から検査までに時間が経過していない場合は、検査前診察はしない方針で対応しております。 患者さまには聴力検査前後の診察についてご理解をいただき、ご協力いただきますようよろしくお願いいたします。
7	平成27年10月20日	市大病院にお世話になって8年になります。何年か前から、消化器内科の外来前に入院案内のビデオが流れていますが、そろそろ中止をしていただけたらと思います。 何か、心が和むような映像が流れているとありがたいです。よろしくお願いいたします。	このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。 ご指摘の「入院のビデオ」ですが、初めて入院される患者さまにとっては、必要な内容になりますので、ご協力をお願いいたします。 外来の診察待ちの時間に、こころが和むような映像を見ていただけるような施設整備については、今後検討してまいります。
8	平成27年10月15日	①ナースステーションのカベに貼ってあるチラシをキッチンと管理すべき(本日現在9月4日地震テストのチラシがまだ貼りっぱなし)患者家族はこういう所で病院のルーズさを見ます。 ②社会一般常識として いくら若そうに見えそうなキャラクターでも35才過ぎた成年患者を” ”さんではなく” ”君と呼んでいる病院の神経が判りません。 患者さんには、さんで呼ばないと彼の本当の心の声など届く訳がありません。 (6階東病棟)	①に関しましては、早急に撤去させていただきました。 ②に関しましては、病状の特殊性や長期にわたることから、患者さまとの関係性を築く中で、このような対応になっていました。該当患者さまには、呼び方について再度確認しました。スタッフに、ご意見の内容について周知し、今後も接遇の向上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。
9	平成27年10月18日	入院中は大変お世話になり本当にありがとうございました。 沢山の助産師のスタッフの方に色々教えて頂き心強いアドバイスや笑顔で接してもらいました。 市大入院出産して良かったです。 18日陣痛分娩となり当日子供をとり上げてくださったA様、前向きな声掛けをしていただいたお陰でスムーズに前向きにお産できました事、心より感謝しています。 医療は「言葉」でも有るんですね。心に届く医療でした。 色々なスタッフの方の「前向きなアドバイス」本当にありがとうございました。	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。
10	平成27年10月23日	担当医師(A先生、B先生)後、女医さん(名前分ならず)本当によくしていただき、「感謝」の言葉しか出ません。 毎日、様子を見に来ていただき、アドバイスもいただき、不安はかなりなくなり、「治すぞ!!!」と言う気持ちで過ごせてます。 看護師さんもやさしい人ばかりで大変うれしかったです。 C看護師(名前間違っていたらゴメンナサイ)あまり担当ではなかったですが、こまかい心遣いが私にははげみになりました。患者という立場でないとわからないと思いますが、本当に少しの優しさで”安心の薬”を頂いています。 担当医師のみな様、看護師のみな様、ありがとうございます。	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。

患者さまからのご意見(平成27年10月分)

No	年月日	内 容	対 応
11	平成27年10月28日	採血について 採血して頂いたんですが、する人が、手がふるえていたし、消毒もままならぬ状態でびっくりしました。 この様な方に採血を委ねていいのか市大がぎもんです。	たいへん不安な思いをおかけし、誠に申し訳ありません。 採血者は10年あまりの採血経験を有し、当採血室研修も良好に終えた臨床検査技師です。 「痛み少なく採血しよう」、「一回で採血完了しよう」などと意気込み極度に緊張していたようです。 その結果、手がふるえてしまい患者さまに不安感や不信感を与えたようです。採血方法や消毒方法は採血手順書に従って行っていますが、引き続き指導育成を行い、安心、安全な採血ができるように努力してまいります。 ご指摘ありがとうございました。
12	平成27年10月28日	受付について 磁き不良で診察券が通らなかったのも、 受付のキレイな女性がすぐに作りかえてくださってありがとうございました。	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。
13	平成27年10月27日	トイレの改善をお願いします。・数が少ない・便器が低い・レバーが低くて硬い・扉が開閉がしにくい スライドが良い (16西病棟より回収)	トイレの数が少ない、扉の開閉がしにくい。スライドドアの方が良いなど、建物の構造上、ご不便をおかけしております。便器が低い、レバーが低くて硬い件につきましては、次回トイレ改修時に対応させていただきます。スペース的に余裕があり、スライド扉のある多目的トイレも用意しておりますので、こちらのトイレもご使用ください。何とぞ、ご理解いただき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。
14	平成27年10月29日	朝10時すぎのことでした。MRI検査で緊張されている年配の女性に対して受付の人が「検査票(?)先ほどお渡ししましたよね!!」と大声でおっしゃっていました。名前の確認の為、受付時に渡されたものですが、その女性は緊張のあまり舞い上がってしまい何処へ行ったかわからなくなっていた様です。耳の遠い方、なかなか理解してくれない方～これからは高齢者ばかりが増えていく時代ですのでもう少し”思いやり”のある対処をお願いします。あの女性の心はいかばかりかと憂慮しました。	このたびは患者さまに不快な思いをさせてしまい、たいへん申し訳ございません。日頃から言葉使いを始め、接遇には指導を行っておりますが、患者さま一人一人に合わせた丁寧な対応ができていなかったと反省しております。耳のご不自由な患者さまに大きな声で話す際はゆっくりと抑揚をつけ、優しい口調で話すよう心掛けます。ご指摘いただいた事を受け止め、スタッフの接遇を再度指導し、患者さまに気持ち良く受診していただけるよう、親切で丁寧な対応に努めて参ります。ご意見ありがとうございました。
15	平成27年10月29日	ケイタイ電話利用の徹底について!! 50~60代が多いが病室での利用マナーが徹底されていない。①マナーモードにする。②病室でケイタイでの会話は× 徹底して下さい!!	携帯電話の使用ルールが徹底されておらず、ご迷惑をおかけしました。入院時に携帯電話の使用ルールの説明を確実にを行うこと、病室で携帯電話を使用している場合は、声をかけ必要時談話室への移動を介助するなどの対応をとることを、病棟間で再確認をいたしました。貴重なご意見ありがとうございました。