

患者さんからのご意見と対応(令和2年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R2.2.3	点滴針の処方について。小太りの爺さんです。腕に静脈が現れないタイプです。一度で上手く刺すのが難しいです。一度だったら3分でこなせる仕事、先日約40分も費やされました。刺される方は失敗の繰り返しで、8～9回もかかりました。もう発狂寸前でした。小道具や消耗品がなくなり再調達幾度かで応援ナース、ドクターも含め6名のスタッフが病院に集合していました。この効率の悪さを考えると静脈ファイnder、ライトの導入をお願いしたい。患者も医療従事者もよく、仕事の効率のためにも必須でしょう。本件記はスタッフの避難では無く一寸した道具ですべて上手く収まると思います、即導入よろしく。当方本病院で三度の手術予定です。点滴針に怯えています。以上	11階東病棟	この度は静脈血管穿刺の苦痛を何度も与えることとなり誠に申し訳ございませんでした。当院は若い看護師、医師が多く医療処置の経験が少ないことは承知しております。ご提案いただいた静脈ファイnderなど機器の導入はすぐに対応できることではありませんので、患者さんに余計な苦痛を与えないようスタッフ指導を強化いたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
2	R2.2.5	カメラ中に先生の携帯が3人からかかりました。検査中は先生も集中してほしい。	中央臨床検査部	携帯と文面では書かれておりますが、PHSのことだと思われます。PHSは他の患者さんの命にかかわる連絡もあることから、検査中であっても対応を求められる場合がございます。他の職員による対応ができないか等を検討してまいります。ご理解、ご協力よろしく願いいたします。
3	R2.2.7	前までは乳腺外科も15階だったのですが、できれば乳腺外科も15階にして下さい。整形外科と第2外科を同じ階にしない方がいいと思います。よろしく検討の方、お願いします。理由としては、治療の質や手術の度合いが違うからです。(16階西病棟から入手)	経営企画課	このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。より良い診療環境をご提供できるよう、いただいたご意見は今後の病棟再編時の検討課題とさせていただきます。

患者さんからのご意見と対応(令和2年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R2.2.7	<p>・空気が乾燥しているのか、静電気が(ベッドの手すり、トイレの小道も)</p> <p>・おかゆ(ごはん)のふたがつかみにくい 指が滑る</p> <p>・騒音、足音など</p> <p>入室される方の入力替えなどで、いきなり入って来てベッドまわりを片付ける時の音にびっくりする。「今から作業します」などの声かけをしてほしい。・・・ピンクの服？</p> <p>食事や食事前のお茶を運ぶ人(特に男の人)の足音が大きい病室ではゆっくり歩いていただけたら、普段の掃除の方は(グリーンの服)すごく静かで丁寧です。(10階西病棟から入手)</p>	施設課 10階西病棟	<p><空調について></p> <p>病室の空調につきまして、快適に過ごしていただけるよう定期的に確認しておりますが、お気づきの点がございましたら、お近くのスタッフにお声かけください。</p> <p><10階西スタッフの対応について></p> <p>患者さんには入院中不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。頂いたご意見を深く受け止め、細やかな配慮ができるよう今後の改善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。</p>
5	R2.2.12	<p>エレベーターが各階でとまるのがしんどく感じるので隔階など工夫してほしい。駐車場料金を30分150円などにしてほしい。外泊などの送迎時玄関で停めれるようにしてほしい。</p>	施設課 庶務課	<p><エレベーターについて></p> <p>現状、エレベーターの運用に関しましては緊急地の対応に備え隔階運用は致しておりません。誠に申し訳ございません。ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p> <p><駐車場料金について></p> <p>当院は、主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆さまにはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしております。また、割引(無料)制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さんが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが長時間割引(8:00~24:00で5時間以上は1500円、24:00~8:00で5時間以上は1500円)、障がい者利用割引(料金免除)は実施しております。何卒ご理解のほどお願いいたします。</p>

患者さんからのご意見と対応(令和2年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R2.2.13	消化器内科の受付の女の人の態度が悪いです。表情が固く上から目線で非常に嫌な気持ちになりました。	医事運営課	この度は、当院スタッフの対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳御座いません。診療科受付スタッフには厳しく指導するとともにスタッフ全員に本件を周知致しました。職員研修などの機会にもご意見を共有し意識改革にも取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
7	R2.2.14	アカラシアの検査などで関西医大より紹介で来ました。3月末に検査入院するがアカラシア確定後、手術まで6~8か月も待たないといけないと言われた。主治医の先生に聞くと手術枠が少なく待機患者が20数名程いるので…との説明を受けました。その手術枠を増やして待機時間を短縮出来ないでしょうか？私のみならず他の患者も希望のはず… 駐車場の割引をしてほしい。せめて診察の人は1時間~2時間の割引を望みます。よろしく願います。	消化器内科 施設課	<p><駐車場割引について> 当院は、主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆さまにはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしております。また、割引(無料)制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さんが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。当院の駐車場は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが、長時間割引(8:00~24:00で5時間以上は1500円、24:00~8:00で5時間以上は1500円)、障害者利用割引(料金免除)は実施しております。何卒ご理解のほどお願いいたします。</p> <p><検査について> この度、食道アカラシアに対する経口内視鏡下筋層切開術(POEM)による治療目的で紹介受診されたのにも関わらず、手術までの待機期間が6~8か月と長いことでご迷惑をおかけして大変申し訳ありません。以前より手術部、麻酔科へ消化器内科の手術枠の増枠を依頼している状況です。できるだけ早期に手術を受けていただけるように努めますので、それまでは待機よろしくお願い申し上げます。</p>

患者さんからのご意見と対応(令和2年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R2.2.14	担当のA先生なのですが、いつ診察に来てても口調が激しくきつく感じるので患者は精神的に弱っていますので気を付けてほしいです。	皮膚科外来	このたびは不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。今後このようなことがないように、丁寧な口調でお話するように心がけます。貴重なご意見ありがとうございました。
9	R2.2.17	再診機にカードを入れる際、杖を置く場所がないので「杖立て」を置いてほしいです。	患者支援課	このたびは再診機ご利用時に、ご不便をお掛けして申し訳ございません。再診機横の机に、杖を掛けていただけるよう改善してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
10	R2.2.18	バセドウ病眼症の為、ステロイドパルス+放射線療法でお世話になりました。思いも寄らずの入院で不安な方が大きかったのですが、諸先生方、看護師の方々、事務員の方々、他関係者の皆様方から明るく明瞭なご説明、優しさのあるお声掛けを頂きました。お食事も毎回、おいしく常にリラックスのできる状態で治療に臨む事ができました事に感謝致しております。またの入院治療を迎えたとしても「がんばろう」と思える入院生活を送る事ができました。ありがとうございました。(看護師の方達の高齢者患者さんへのやさしいお声掛けが自然で心が明るくなりました。)	12階西病棟 医師・看護師・スタッフ 栄養部	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見と対応(令和2年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R2.2.19	本日は感染症内科と消化器内科でお世話になりました。今日で感染症の治療は一旦終わることになり、A先生はじめ看護師の皆様、受付の皆様本当にありがとうございます。少し…かなりさみしです。また、消化器内科ではB先生に大変にお世話になり、本日は、受付の女性の対応に感動しました。満員の中、テキパキと仕事をこなし、理不尽なことを言う人にも丁寧に対応されていてお若いのにすごいなと思いました。皆様、素晴らしい方ばかりですが今日はおひとりで1時間お疲れ様です。そしてありがとうございます。次回もよろしくお願ひ致します。	消化器内科 感染症内科 医事課	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
12	R2.2.21	神経内科のA先生ですが、患者の話を聞かず一方的に話をして、こちらが聞こうとしたら他の患者が待っているのと言ひ遮断します。患者の立場なんて全く考えず	神経内科	この度は、患者さんに大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。当科としては、患者さんの訴えに耳を傾け、丁寧に病状の説明をすることは大変重要なことと考えております。今後このようなことがないよう、気をつけてまいります。貴重なご意見をありがとうございます。
13	R2.2.22	病室内での携帯電話しようルール(マナーモードへの設定、通話禁止)を徹底していただきたいです。入院患者、面会者とも注意喚起して下さい。	12階東病棟	このたびは不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院中の携帯電話の使用、メールの使用については入院時のオリエンテーションで説明させていただいているのですが、なかなか患者さんのご理解が得られないことのひとつであります。今後、職員一同、そのような患者さん、面会者さんに対して再度ご説明させていただき、ご理解を得るよう、よりよい療養環境を提供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した。

患者さんからのご意見と対応(令和2年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R2.2.25	<p>当院入院し案内されたのが6人部屋の真ん中。通路もほとんどなく隣のベッドとカーテン1枚でくっつき、その狭さに驚く。手前と奥は狭いながらもまだ少し余裕がある。このような条件下に拍車をかけるかのように、床ずれ防止用のエアーマット用コンプレッサーの運転が行われた。その機械はスマホのバイブのような音が継続的になり、深夜になると増々耳ざわりになり、看護師に患者もいないこの機器を止めるよう申出。深夜3時頃やっと就寝できた。入院後1週間がすぎた頃、空きベットが多くなってきたので、4人部屋へ移りたいと希望するが断られ、せめて同じ部屋の入口か窓ぎわに移りたいと申出するが、一度は入ったら変えられないと言われた。6人部屋に入れられた患者は治療を目的に入院しているのに、ストレスの増加につながる環境は良くない。4人部屋と料金が同一なら、1フロア一全てが同じ広さにすべきである。病院のベッド数と関連か。早急に改善をお願いします。これだけ立派な病院なのに残念でならない。後に入院される患者さんの為にも是非とも見直し改善されるようお願いしたい。</p>	11階東病棟	<p>このたびは、療養環境について貴重なご意見を頂きありがとうございます。6人床の病室は隣のベッドと距離が近く、特に中央のベッドは圧迫感が強いと承知しており、以前より6人床の廃止を要望しております。さらに不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。患者さんが治療に専念できるよう病室環境を整えるのは看護師の役割です。配慮のない行動を改めるよう、当事者のみでなく全スタッフにも指導いたしました。今後、患者さんのご意見、ご要望を参考に、より良い療養環境作りに努めてまいります。</p>
15	R2.2.26	<p>本日は15:30予約で乳腺と甲状腺の定期検査で来院しました。エコー検査を受ける際には上半身裸になります。今日服を脱ぐ際にバスタオルで隠してスクリーンのようにして配慮していただきました。プライバシーに注意して頂きとても嬉しかったです。上司の方、所属の方も接遇も指導されているのだと思いました。ありがとう。</p>	中央臨床検査部	<p>ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p>

患者さんからのご意見と対応(令和2年2月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R2.2.26	2月14日(金)膠原病内科に本人が体調悪いので、母親の私 が日にち変更を申し出て電話したところ名前は忘れたので すが看護師の方が出られて、変更もなかなかしてもらえずあげ くのは担当のN先生に自分が怒られるような事ばかり、しど ろもどろで言っていました。私も仕事があるのにかなり長く電 話をしていました。自分のことばかり言っていました。その電 話の対応に対してすごく気分が悪くなりました。もう少しっか り対応してもらいたいです。気分が娘共々悪くなりました。	膠原病内科	この度はご連絡いただいた際にご不快な思いをさせてしまっ たことを深くお詫び申し上げます。患者さんのお気持ちを理解 し、寄り添うよう心かけておりますが、配慮が足りずご迷惑を お掛け致しました。今後は患者さんに不快な思いを持ってい ただく事のないようスタッフ全員で心がけて参ります。貴重な ご意見ありがとうございました。
17	R2.2.29	16階西清掃員の方ですが、お話が好きなようで部屋の清掃 時に常にお話をされます。術後のしんどい時に部屋の中で大 きな声で話されるのが苦痛でした。ベッドの上で休んでいて も、こちらが気を使って返答をしないと入院期間中が気まずく なるのではと思い、最低限のお話はしますが、治療に来て清 掃の方に気を使い疲れるという不思議な感覚でした。口は動 くものの清掃のほうはいまひとつでテレビ台の周りなどは数 日ではほこりだらけになります。全く手つかずで、どこをきちん としてくれているのかと思ってしまう。トイレなども細々 とした所などは驚く汚さもありました。医療者以外の患者との接 し方なども考えられたらと思います。そして職員の方も1度患 者の立場になりベッドに横になり周りを見渡しトイレに座っ てみたりして環境を確認して頂けたらと思います。それと今回、 外国の方が入院されておりご家族がよく面会に来られていま したが小さい子供が廊下を全力で走り回ってる事がよくあり ました。術後の患者との接触などあった場合どうなるでしょ うか。徹底して頂かないと困ります。19:21…未だ廊下で奇声 を出しております。マナーの徹底よろしく願います。	施設課 16階西病棟	<清掃について> 清掃が行き届いておらず申し訳ございませんでした。特にトイ レについては、使用状況等により汚れてしまうこともあるかと 思いますので、その際は詰所までお声かけください。至急掃 除対応させていただきます。入院中を気持ちよくお過ごしいた だけよう、清掃強化と患者さんへの接し方の指導を行って まいります。貴重なご意見ありがとうございました。 <面会マナーについて> このたびは入院中に不快な思いをおかけし、大変申し訳ござ いませでした。面会はできるだけ短時間の面会で、場所は 状況に応じて談話室のご利用を案内させていただきます。療 養環境におきましても、患者さんに快適に療養していただ けるように療養環境の改善を心掛けてまいります。貴重なご 意見ありがとうございました。