

患者さまからのご意見(平成26年5月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	H26.5.1	手術後、ドレンチューブをつけたまま、尿をとるとき、便所(大)でとった後、カップを置くところが便所内になく、床に置くにしても手術後の傷が痛く困ります。便所(大)の中にカップを置く棚をつくと助かります。ご検討お願いします。 (16F東病棟)	ご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。 トイレ内の棚については、関係部署と検討しましたが、使用後の清掃や感染予防からすぐに設置することができません。今後も関係部署と相談しながら検討していきたいと考えています。貴重なご意見ありがとうございました。
2	H26.5.6	病棟内のルールについて言いだせば色々あるので今回は一点だけ特に気がついた事を書きます。7F病棟の面会なんですけど小学生以下はダメなはずですが、けっこう子供連れで面会に来られる方を見受けます。 入院患者さんも理解しているかわかりませんが、免疫力の無い患者さんも多いので厳格に対処してほしいです。もし子供から感染して重症化になれば責任問題になりますよ。 もっとルール厳守を徹底してください。 (7F東病棟)	大変貴重なご意見ありがとうございます。 面会者に関しては病棟クーク、看護師ともに患者さま、ご家族さまに説明させていただいております。 しかし、完全な閉鎖病棟でないためにお子さまが入られたと思われる。今後も指導や説明を行い、面会ルールに関して周知徹底してまいります。
3	H26.5.5	1.入院中の検査やリハビリなど診察券が必要ですが、腕のバーコードで対応出来たらたすかります。 2.欲を言えば、地下のコンビニの精算やテレビカードもホテルの様に後日、精算でバーコードで対応出来れば理想。現金を振り込みしなくてよくなる。 (17F東病棟)	ご意見いただきありがとうございます。運営方法等も含め関係部門との協議が必要かと思われそうですが、その上で検討してみます。
4	H26.5.9	6階レストランパティオにて 医師が集まって食事をしていたが、酒がまわった宴席、大声、大わらい、手をたたく、品が悪いこと。 一カツとよと思ったが、ホテルのA氏に止められ残念。市大はすばらしいところだと思っていたが、全くの思いちがいだった。全くダメ、ペケです。 A氏も客のことを考えて注意すべきです。阪急も今は同じようなレベルになってしまっているようなので、できないだろう。	このたびは、レストラン パティオをご利用賜り誠にありがとうございました。 しかしながら、ご満足いただけるサービスができず、お客さまに不快な思いをさせてしまいました事、心よりお詫び申し上げます。当日のお昼は、満席であり職員用のお席にお客さまをご案内しなければいけない状態でした。確かに賑やかな先生方がおられました。ご指摘の「お酒」は病院内ということで、販売はしておりません。 また、レストラン係員がお客さまの一喝を止めたともありますが、係員はご精算時に初めてお客さまより「うるさかった」とのご指摘を頂戴しており、止めるような行動はしていないと認識しております。 しかし本来ならば、お客さまからご指摘を頂戴する前に先生方に注意させていただくべきであり、他のお客さまへの配慮に欠けていたことにつきましては深く、反省する次第であります。 今後ともお客さまから頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、正しい接客の指導を徹底してまいります。 貴重なご意見を頂戴し誠にありがとうございました。
5	H26.5.9	総合案内に申し出られたご意見です。 前回バイクで来院した際、学舎のバイクを止められる駐輪場がいっぱいで停めることができなかったが、警備員に病院側にある自転車の駐輪場に停めるよう誘導された。今日も学舎側の駐輪場がいっぱいだったので前回と同じ様に病院側の自転車駐輪場に停めようとしたが、警備員に「ここは自転車の駐輪場です」と制止された。事情を説明し停めることはできたが、警備員の対応が冷たくとも印象が悪かった。又、バイクを停めている時も他の患者さんからジロジロ見られて良い気分はしない。	今回は不愉快な思い、またご不便をお掛けし誠に申し訳ございません。警備の委託業者には、常日頃よりご来院される関係者さまへの対応につきまして、親切、丁寧心がけるように指導しておるところであります。しかし、今回のご意見を受けまして委託業者に対して、さらに厳しく接遇指導を行いました。今後は、不愉快な思いをさせることのないように努めてまいりますので、よろしくお願い致します。 また、バイクの駐輪スペースにつきましては、昨年度、医学部学舎側に新たに設けさせていただきましたが、さらなる増設等はスペースの問題上、難しいのが現状です。限られたスペースで恐れ入りますが、定期的な整理も行ってまいりますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。

患者さまからのご意見(平成26年5月分)

No	年月日	内 容	対 応
6	H26.5.12	物音・声について 私が入院させて頂いていた部屋が18階1830号室でした。病棟マップを見ると1830号室の横の部屋が会議室5と言う事ですが、5月9日又は10日に会議室5で何か会議かイベントか教育かされて居たのだと思いますが、声と笑い声が全てとは言いませんが、かなり1830号室には聞こえて来て居ましたが、大事な会議等をする場合があれば声もれると言う事を考えて会議をしなければ機密情報などの漏洩に繋がると思います。 今回は、笑い声がかなりありました。 (18F東病棟)	ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。 会議室には大きな声を出さないよう注意喚起の掲示をいたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
7	H26.5.13	面会者に対してあいさつをしない。 声をかけているのに無視する(ナースステーション) 他の病院ではないことですので改善が必要です。 (11F西病棟)	平素より接遇に対して教育を行っておりますが、今回十分な対応ができていなかった事のご指摘をいただき、誠に申し訳ありませんでした。早々に全スタッフへいただいたご意見の内容を周知するとともに、今一度自己の対応方法を顧みる事を行いました。今後同様のことが起こらないように気をつけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
8	H26.5.13	総合案内に申し出られたご意見です。 保険確認カウンターの並び位置がわかりづらい上、先に並んでいたのとなりが早くすすみ、確認してもらってるのはおかしい。列を1つにするなり、並んだ順に受付、確認するのがふつうではないかとご立腹でいられました。	このたびは、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。午前中の初診受付時間帯は、保険確認カウンターが混雑するため、複数のスタッフが対応しておりますが、患者さまの保険情報に変更がある場合など確認手続に時間を要するため、各列の進み具合が一様にならないことがございました。 今後、保険確認カウンターが混雑する時間帯については、1列にお並びいただくようスタッフが誘導し、並ばれた順にご対応できるよう気をつけてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
9	H26.5.13	総合案内に申し出られたご意見です。 計算窓口で長い時間並びやっと窓口に案内された。 計算で誘導している女性に⑦番へどうぞと案内されすんだところ⑦番が優先窓口だったため、ちょうど横から入ってきた車イスの人とかさなった。こちらは⑦に案内されたため先だろうと思っていたが、窓口の人にここは優先窓口なので車イス優先ですと言われた。 とても腹が立った。誘導してる人、窓口の人、どんな教育してるのか。これで病気になったらどう責任をとってくれるんだ。⑦が優先窓口ならロープをはったり、それ専用のレーンを作るべきだろう。とかなりご立腹で帰られました。	このたびは、窓口係員の対応で、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。当院では、会計受付窓口の混雑が特に激しい時間帯につきましては、車いすや杖などをご利用の方、妊娠されている方、ベビーカーをご利用の方、その他、ご気分がすぐれない方などを対象に、優先窓口を設け患者さまをご案内させていただいております。 優先窓口の区分につきましては、列の左端(当院出入口側にある仕切り沿い)に専用の列を設けるとともに、列の先頭にいる係員にお声掛けくだされば、対象となる患者さまを優先的にご案内させていただいております。 しかし、優先窓口は専用窓口ではございませんので、あくまでも先にお声掛けさせていただいた患者さまより、順番にご案内することが通常の対応ルールとなっております。今回の場合は患者さまを先にご案内するべきところ、係員が誤った対応をしまい、誠に申し訳ございませんでした。 今回、いただきました貴重なご意見をもとに、ご案内の強化や窓口での対応ルールを再度徹底させていただくとともに、皆さまにご満足いただけるご対応を心掛けてまいりますので、今後とも当院をご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

患者さまからのご意見(平成26年5月分)

No	年月日	内 容	対 応
10	H26.5.14	大変お世話になっております。 先日、歩行器をかりて薬をとりに行くのに院外へ持ち出したいと話した所、ここまで何できたんや、歩けるんやろ、院内で使うもんやから…等々。まるで歩行器をぬすんだ罪人のような取り調べをうけてました。 院外でも使えるよう何か方法を考えてください。元気な人が病院へ行くわけでもないし、保護者がいつもついてるわけないし、本当に貴院は冷たい。 (神経精神科外来)	このたびは、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。歩行器については台数に限りがあり、万一、院外で事故がおこりましても当院では責任を負いかねます。そのため院内のみでご使用いただくことになっております。 何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
11	H26.5.14	総合案内に申し出られたご意見です。 会計待ちの患者さまより、計算受付が混み合っているとお詫びのアナウンスが何度も流れているが、混んでいるのは仕方がない。協力してくれと言われれば協力するが、対策は取ってくれているのか。一方的な協力はおかしいのではないかとご立腹で帰られました。	このたびは、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。また、混雑時にはご協力をいただき誠にありがとうございます。 計算窓口につきましては、診療内容等の確認にお時間がかかる患者さまや受付への流入が集中すると、通常よりも混雑することがございます。そのお詫びやご理解をお願いするべく放送を実施しております。 こうした場合、当院では案内係員の増配置、混雑状況に応じた臨時会計窓口の開設を行い対応させていただいております。また、会計時間全体の短縮を図るべく、自動精算機を8台設置させていただいております。 今後につきましては、引き続き混雑状況に応じた対応を継続させていただくとともに、患者さまに対する診療内容確認時間の短縮などを行い、待ち時間が少しでも軽減できるよう努力してまいりますので、何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
12	H26.5.14	私の部屋の患者さんが退院しまして入口側の先輩患者さんが窓際を希望した所(我がままですと皆さまの言う事を聞いていたらきりが無いとの事)私はそれはちょっと違うと思い投書しました。長期間の入院生活は、少しでも変化がほしいものです。24時間天井を見上げて天井の穴を数えてる生活を理解して下さい。部屋の中の移動は3分もかかりませんし、部屋の中だけで解決出来る問題だと思います。何も病院全体で考える程大きな問題と思いません。是非とも小さな希望を大きな喜びに変えて頂きたいお願い申し上げます。 (16F東病棟)	全体的に入院期間が短くなっていることや、3診療科のベッドが混在していたり、手術・治療などの関係でお部屋の位置を変更していただくことがあったりなど、皆さまに同じ条件で希望時にベッドを移っていただくことができないため、有料個室以外のベッドの希望は原則お断りしています。 ただ、入院が長時間になった場合など、個別でお話をさせていただき対応しております。 ご不便をおかけしますが、よろしくお願いいたします。
13	H26.5.15	病室内ベッド位置を窓際一杯に移動され、病室内の洗面所一杯まで使用されていますが、共用使用するに水はねなどでトラブルが行いかねないのでベッド所定位置にもどさせて下さい。 お互い共用場所ですので自由に使える様にして下さい。患者同志のトラブルが出ない内に是正して下さい。 (9F東病棟)	同室の患者さまの安全のために、ベッドの位置を変えていましたが、共有部分の室内の水道が使用しにくくなってしまい、申し訳ありませんでした。直接看護師にもご意見をお伝えいただいたので、ベッドの位置を変更しました。 今回のご意見をもとに、周囲への配慮等、看護スタッフを指導していきたいと思えます。 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5月分)

No	年月日	内 容	対 応
14	H26.5.14	警備員について 平成26年5月11日(日)に2分～5分の陣痛があり、午前8:30頃に産婦人科病棟へ連絡し、受付の人に「時間外入口から病棟8Fへ直接来て下さい」と指示を受け、車を正面玄関から時間外入口へ向かおうとしたら正面玄関の警備員に止められる。病院へ連絡し直接病棟へ行くよう伝えるも「正面から入ってエレベーター乗った方が早い」と院内にいる警備員へ連絡とるもずっと待たされ経産婦なので5分陣痛もつらいので「時間外入口から行く」旨、数回伝えるも「待って」と言われ、結局正面から入れてもらい院内の警備員が案内するも1階の救急?につれていかれ、再度8Fへ直接行く様に言われた事を説明し、やっと8Fへ行けた。正面から入れば早いと気をさかせてくれたかもしれないが、外と内の警備員の連携がなく、結果的にかなり時間を待たされたので連携がとれる様、改善した方がよいと思います。 (8F東病棟)	このたびは、警備員の誘導業務に不行き届きな点があり、ご迷惑をお掛けし、申し訳ございませんでした。 今回のご意見を受けまして、警備員相互の連携を密にし、誘導をスムーズに行うよう指導教育を徹底し、また、病棟と警備員間の連携に関しても徹底するよう指導を行いました。 今後はこのような事がないよう努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。
15	H26.5.15	感じた事を伝えます。 看護師さん、皆さん親切で良く気の付く皆さんです。 小生、他病院にも入院しましたが、当病院の看護師さんは格別の様に思っております。それも平素の教育が良く出来ているのではないのでしょうか。小生は感じた次第です。又、他の病室より当病室に入り、朝6時40分より大声で話させるのはやめさせてください。当部屋の方は、まだ寝ているのです。注意させてください。まだ安眠中の人のめいわくです。 小生の今まで感じたまま報告いたしました。 (15F東病棟)	このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。 他の病棟から当病棟にきて大声で話していることについて、当該病棟に申し入れを行いました。また、当病棟のスタッフにも早朝より大きな声で話をされている方に対して、忠告するよう指導いたしました。 今後もより過ごしやすい入院生活が遅れるように配慮してまいりたいと思います。
16	H26.5.18	男子トイレの小便のベンキ(便器)の下にしずくがよく落ちています。使用患者がよく見かけます。後の使用者にめいわくに思います。使用者のベンキの前に「もう一歩前進」と言う貼紙を目の前に貼られてはいいかなものか私の感想です。便所はいつも清潔にしないとイケないと思うのですが、私の意見として感じた次第です。一度考えて下されば。 (15F東病棟)	トイレの点検・清掃頻度を増やすとともに、ご提案いただきました内容を参考に対策を進めてまいります。 このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。
17	H26.5.20	処方掲示で11時8分入室。先客なしで38分待たされた。連絡悪し。改善望む。 (泌尿器科外来)	このたびは、待ち時間につきましてご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。日頃から、待ち時間短縮にはつとめておりますが、処方の患者さまや様々な処置や検査の予約の患者さまもおられます。患者さまによっては処置や検査が長引きますと待ち時間が生じてきます。ご理解いただきますようお願いいたします。 一度お呼びして返答がなかった場合は順番が変わることがあります。待ち時間が長いと感じられましたら、スタッフにおたずねください。ご指摘されましたように、これからも待ち時間に関しましては十分注意をまいりたいと思います。 どうぞよろしくお願いいたします。

患者さまからのご意見(平成26年5月分)

No	年月日	内 容	対 応
18	H26.5.22	マンモグラフィーすごく痛かったです。(毎年うけるけど)先生かえて下さい。	ご意見ありがとうございます。 マンモグラフィは乳房を圧迫板でおさえることにより撮影させて頂いています。圧迫をする理由は、撮影乳房の乳腺内に重なっている病変をより見つけ易くするため、加えてX線の被ばくを減らすために行われています。例えば4cm厚の乳房を3cmに圧迫することにより、被ばく線量は半減すると共に、乳腺自体の重なりが少なくなり、病変の有無がよりはっきりとします。 今回は、圧迫時に患者さまとのコミュニケーションがうまくいかず、耐え難い痛みになってしまったと推察されます。申し訳ありませんでした。今後はより一層、患者さまへの説明を行い、圧迫に関してのご理解ご協力を得ながら、診断能の高い画像提供、撮影をして参りたいと思います。 今回は貴重なご意見ありがとうございました。
19	H26.5.20	総合案内に申し出られたご意見です。 11時からの診察予約で来院受付し、外来受付で自分が呼ばれる順番を確認したところ8番目に呼ぶと言われた。11時に予約し時間通りに受付しているのに、こんなにつめて予約を取っているのはおかしいのではないかとご意見がありました。総合案内に来る前に外来受付でも申し出ているが、納得できないので意見として上げてもらいたいとの事でした。 (神経精神科外来)	待ち時間が長いことについて、ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。待ち時間短縮には努力を致しておりますが、受診される患者さまが多いことや専門外来を行っており診療に時間を要します。 待ち時間によりましては、受診に声をかけていただいて席を外していただくことも可能でございます。 何かご希望ございましたらスタッフへ声をかけてください。
20	H26.5.28	中待合で携帯を操作している患者を度々見掛けます。 看護師、職員の方も気が付かず注意も出来ていません。使用禁止エリアなので注意等出来る様な状態を整えて欲しい。 個人のモラル低下もあると思いますが。 (循環器内科外来)	注意ポスターを貼らせていただき、気がついたときは注意をしていますが、気が付かず、不愉快な思いをおかけし、申し訳ございません。 今後、気になることはなんでもスタッフにお伝え下さい。対処させていただきます。
21	H26.5.27	いつもお世話になっております。 どこの病院でもいろんな職員がいらっしゃいますが、大学病院も高齢の入院患者が増えていきます。 患者さんに優しく対応して下さい。公務員、大学病院の職員として恥ずかしいと思えます。特にベテラン看護師。優しい方もいらっしゃるのに残念です。 よろしく願います。	患者さまへの優しさが足りなかったというご指摘に対しお詫びいたします。看護師への接遇については患者さまの人格を尊重した倫理的対応を基に毎年教育を徹底しているところですが、特にベテランの看護師において不十分であったことを反省し、今後はこのようなことがないように再指導を行いました。 ご指摘ありがとうございました。
22	H26.5.28	室温が低く、診療待合中、治療中、寒かったです。 (骨・リウマチ内科外来)	このたび、患者さまには診察待ちから治療中を通して寒い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。クールビズの関係で病院全体の室温を28度に設定しており、外気温や診察室の空調、患者数等で影響はされるようです。当院にはリウマチやレイノー現象が出る寒さに弱い患者さまから、代謝が亢進される甲状腺疾患や発汗調節が困難な暑さに弱い患者さまも通院されています。残念ながら部署での環境調整は困難であり、患者さま個々の状態も異なります。申し訳ありませんが、患者さま個々での調整をご理解頂きたく、お願い申し上げます。 今回のご意見を看護スタッフ一同は真摯に受けとめ、円滑に外来受診していただけるように、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。