

患者さまからのご意見(平成26年12月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成26年12月1日	トイレに入って不愉快でした。 ペーパーなし。 せいそう員(女子)に言いましたら、おこり口調で言われました。 外の所にはありませんでしたか?(おこり口調で) ふつう用をたしてから、ペーパーに手が行くでしょう?と言いますと、ハイと答えられました。 とても不愉快でした。 (整形外科外来)	このたびは不愉快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。今後はこのようなことがないように気をつけてまいります。
2	平成26年12月1日	泌尿器科受診希望だった患者さまより。 HPIには2700円払えば受診できると書いていた。 HPの書き方がわかりにくい。 きちんと訂正してわかりやすい表示にしてください。とご立腹でした。	ご意見ありがとうございます。 当院では、専門治療を行っているので、原則として、初診時に診療情報提供書(紹介状)をご持参くださるようお願いしています。現在の症状を踏まえた治療や他院で治療中の場合など継続した治療を行うために必要です。選定療養費2,700円(助産は2,500円、救急・公費の患者さまを除く)をご負担いただいても、紹介状をお持ちでない場合は、希望する診療科を受診できない場合があります。ご理解いただきますようお願いいたします。
3	平成26年12月2日	本日初診、眼科を受診したく、奈良県北葛城郡から参りました。インターネットで検索し、初診受付のがいを調べ、早朝から参りましたが医師紹介状なしでは、受診不可との事、がっかり致しました。 ネット上でその旨、大きく示して下さい、たすかりましたのに。紹介状がなければ受診不可!の件 大きく、ネット上にお示し下さる様お願いします。 (ネット社会ですので)	ご意見ありがとうございます。 当院では、専門治療を行っているので、原則として、初診時に診療情報提供書(紹介状)をご持参くださるようホームページなどをお願いしています。 現在の病状を踏まえた治療や他院で治療中の場合など継続した治療を行うために必要です。選定療養費2,700円(助産は2,500円、救急・公費の患者さまを除く)をご負担いただいても、紹介状をお持ちでない場合は、希望する診療科を受診できない場合があります。ご理解いただきますようお願いいたします。
4	平成26年12月1日	本日紹介状を持参し呼吸器外科を受診するため初診受付したが、その後、今日は呼吸器外科が休診で受付できないので明日来て下さいと医療相談窓口で案内されたが、これだけの時間待たせて受付できないと言われても納得ができないとお申し出がありました。	せっかくお越しいただいたのに、たいへん不愉快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 休診の場合、地域医療連絡室に連絡を入れるようにしていますが、今回連絡が漏れておりました。 今後このようなことがないようにスタッフと話し、注意をしました。貴重なご意見ありがとうございます。
5	平成26年12月2日	地下に通じる表のガードレールを開放して下さい。 病人には坂がづらいです。	ご意見ありがとうございます。 病院北側の門は、緊急車両専用通路となっており、通行されるとたいへん危険なため閉鎖しております。 ご理解いただき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12月分)

No	年月日	内 容	対 応
6	平成26年12月2日	診察を待っていたら、突然大きな声の放送があってとてもドキドキした。コードブルーってなんですか?声が大きすぎると思います。 (乳腺・内分泌外科)	ご意見ありがとうございます。 コードブルーは、患者さまだけに限らず院内で急変者が発見された際、緊急処置の応援を知らせる放送となっております。 放送音量に関しましては、適切な音量にて放送するよう検討いたしますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
7	平成26年12月3日	コインロッカー設置について 院内荷物を持って移動つらく、又、診察内に入るのも気がひけ煩わしい。全国他院で無料のところもあるが、1~200円程度の安価な設置を! 食堂について 院内2件は少なすぎる! 内容も“名”ばかりのレストラン(某ホテル営)もう少し美味しいものを! 不味い! 12/3日替わりランチの食事を取る。安いが不味い! 特に肉が固い!診察時間のあい間食事を取りたいが外出も出来ず早急なご検討を!	ご意見ありがとうございます。 ロッカーにつきましては、設置個所や運用方法などを考慮しながら、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。 いつもご利用いただき誠にありがとうございます。また、このたびは貴重なご意見を頂戴し重ねて御礼申し上げます。 ご指摘いただきました件につきまして、更に改善の余地があると反省する次第でございます。 今後も、お客さまからのご意見など参考にさせていただきながら、より多くのお客さまにご満足いただける味の追求をまいります。 貴重なご意見を頂戴し誠にありがとうございました。 お客さまのまたのご利用をお待ちいたしております。
8	平成26年12月3日	ご縁があり、耳鼻科A先生に診療頂き感謝感激しております。患者のため親身になって診察対応下さり、有り難く御礼申し上げます。	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。
9	平成26年12月3日	夕刻16:30すぎに計算書をあずけて、17:10すぎても計算出来あがりの番号表示されず。計算に時間がかかりすぎです。改善要求願います。	患者さまにはお会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 当院では会計待ち時間の短縮は重要な課題と考えており、改善が図れるよう日々努力しておりますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。
10	平成26年12月4日	1F女子トイレ入って向かって右側(スライドドアの方)に入ったところ、水が流れなかったため非常ボタンを押した。すると警備員が来て修理の人を呼んでくれたが、その人(男性)は、このトイレは水が少なく流れにくいトイレなんですと笑いながらなおしていた。流れにくいとわかっているにも関わらずちゃんとなおしていないとはどういう事なのか。ここは病院なのにそのせいで外にもでれず、はずかしい思いをする所だった。次回きて又流れなかったら直接この責任者にいいにきますとかなりご立腹で帰られました。	このたびは、失礼な対応で不快な思いをおかけし、たいへん申し訳ございません。 至急点検・修理を行うとともに、今後このようなことがないようにいたします。

患者さまからのご意見(平成26年12月分)

No	年月日	内 容	対 応
11	平成26年12月5日	<p>受診番号の表示(特に計算済)で、多数の番号の書いてある画面が、少ししか載っていない画面の残留時間と比較して、とても速すぎて読みとる迄に次の画面に行ってしまうので困ります。特に料金支払機の前の椅子の内、テレビに面している椅子の場合、受診者番号の画面が後ろを振り返らないと見えないので、ふり向いたとたん画面が変わり困ります。</p> <p>薬局の前の画面(今は使用されていません)を利用してテレビの方に向いている席からも画面が見えるようにして頂けないのでしょうか。</p>	<p>患者さまにはお会計時にご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。計算の終了をご案内する番号表示画面につきましては、計算終了のたびに自動的に画面が切り替わる仕組みとなっております。このため、多数の患者さまが来院される時間帯につきましては、画面が何度も切り替わることとなってしまいます。また、併せて椅子の配置方法につきましても、患者さまがご不便なく番号表示画面をご覧いただけるよう、今後の検討課題とさせていただきますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。</p>
12	平成26年12月8日	<p>シャワー室及び脱衣室の暖房について</p> <p>現在シャワー室の室温は廊下や談話室と同じであり、非常に寒いです。冬場のシャワーは寒さに耐えるのがやっとで体を洗っている余裕がありません。特に体力を落としている患者には非常に辛い状況です。そこで、温度調節の可能な暖房設備の設置をご検討して頂きたいと思えます。(14F西病棟)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご不自由をおかけし、申し訳ありませんでした。今後、状況にあわせて、暖房の温度調節・設定をさせていただきます。</p>
13	平成26年12月11日	<p>病院のトイレの手洗い場にエアタオルを設置してほしいとのご要望がありました。ハンカチなど持っていない人は手がぬれたままになり、不便なのと床が水でぬれていて汚いとの事です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院では感染面で問題があるため、エアータオル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。</p>
14	平成26年12月7日	<p>病窓のネオンの海は別れとて いのちの限り学ぶ思ひを</p> <p>皆様様長い間お世話になり有り難う御座居ました。 心より厚く御礼申し上げます。 (14F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>

患者さまからのご意見(平成26年12月分)

No	年月日	内 容	対 応
15	平成26年12月16日	初めての入院・手術でした。私のドクターお若い方でしたが、安心してお任せ出来ました。A様、B様とても説明も分かりやすく、質問にも1つ1つ丁寧に答えて下さいました。大学病院って思っていたので、イメージが変わりました。 看護師さん、クラークさん、一人一人がとても私には、明るく嫌な顔一つせず、仕事をもくもくとこなされていました。 夜勤の時も仕事といえ心配で何度も見に来て下さったり、病院で人の温かみを感じました。他の病院とはちがうんだな。と思い、仕事で復帰したらこちらでの事を今度は、私が出来るとはいい、仕事に生かされたら良いなって思っています。 私は、今日退院しますが、先生方、ナースさん、お体大切にご自愛なさって下さい。 本当にお世話になりました。もしも又、入院とならばお世話になるかも知れませんが!!でも安心して来れます。 P.S.息子6才、かっこいい先生みたくなるんだ!ドクターになるそうです。今から楽しみです。市大にきますね。 (14F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。
16	平成26年12月17日	保険証確認カウンターについて 朝の忙しい時に順番待ちの人がならんでいる。スタッフで引き継ぎか?レクチャーをしている。前に人がいるのに、声もかけない。少しお待ち下さい等「お待たせ致しました」のひと声もなく、業務を再開した。	不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 お待ちの方にはお声かけをさせていただいておりますが、今後このようなことがないように十分注意いたします。 このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。
17	平成26年12月16日	院外処方箋の保険番号が自費番号になっている為、毎回計算窓口で正しい保険番号に書き替えてもらっている。 「保険証は提出して登録はあるのにどうしてかな」 「毎回直してもらうので窓口の子も気の毒だし」と申し出がありました。	患者さまにはお会計時にご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。 ご来院時に、毎回保険番号の書き換えが必要となっている状況につきましては、当院にて調査の上、改善が図れるよう取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
23	平成26年12月24日	超音波よりセイケンをしました。 中に3人のドクターらしき人がいておりましたが、紹介もなく、名もなのらず、患者に対して説明もなく、3人もドクターいららないのでは…。 特に男ドクターえらそうに…。よけいに病気になるりました。	接遇に関しては、改善するように努力します。 医師が多数いるのは当院は教育病院であり、若手の医師に対する技術指導を行う機関であるため、ご理解いただきますようお願いいたします。
24	平成26年12月15日	初回外来診察(電話対応も含めて)から退院迄、外来の総合受付、外来診療、検査、病棟どこにおいても接遇が良く、何ひとつ嫌な思いをする事はありませんでした。事務の方、ドクター、看護師、エイドさん素晴らしいです!! (14F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。

患者さまからのご意見(平成26年12月分)

No	年月日	内 容	対 応
25	平成26年12月15日	<p>病棟の師長さんは誰?結局最後迄、名前すらわかりませんでした。病棟のオリエンテーション時にも責任者の所在については何も説明なくただの1度も病棟をラウンドされていませんでした。ナースステーションに「師長さんいますか?」と行くのは、たいていクレームが多いかな?と思います。病室に師長さんがラウンドするとスタッフの事(良い事も悪い事も自分の視点とは違うところにも気付かされる)ことも多々あるし、患者さんはどちらかというと、師長さんが来てくれたら「ありがとう」の御礼をいいたいのです。入院後1度は話を聞いて(聴いて)ほしいと思いました。「師長さん14病棟東のスタッフはステキな人が多いですよ!!」</p>	<p>スタッフへの賞賛のお言葉ありがとうございました。 患者さまに不愉快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。 入院当日にごあいさつに伺えなかったこと、オリエンテーションで病棟の責任者の説明がなかったこと、また入院生活における不都合や困っておられることを直接お伺いできなかったこととお詫び申し上げます。 入院中においては、何度かお声をかけさせていただきましたが自己紹介が不十分であったと反省しております。 今後はこのようなことがない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。</p>
26	平成26年12月25日	<p>12月5日～12月17日まで入院しておりました。 初めは、13階西に居りましたが、12月10日、14階西に入室に入りました。が一つ不便に感じました。13階西のお茶汲む給水器の上に計量カップが置いてあり、ペットボトル、背の高い容器に入れる際、非常に便利です。出来ましたら全階に置いてやって下さい。 (14F西病棟)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 今後の参考にさせていただきます。</p>
27	平成26年12月25日	<p>入院の際、看護師さん、その他、非常に親切、及、気持ちのこもったお世話していただきありがとうございます御座いました。 (14F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>

患者さまからのご意見(平成26年12月分)

No	年月日	内 容	対 応
28	平成26年12月27日	<p>2014年11月28日より、12月27日まで約1か月潰瘍性大腸炎で入院させていただきました。その間、主治医の先生はもとより、師長さんをはじめとした10階西ナーステーションの皆様には大変お世話になりました。ありがとうございます。</p> <p>当初1週間は便の回数や発熱もおさまらず、また食事制限もありましたので寝ている時間が多かったのですが残り3週間は体力も回復して時間を持て余すことも多い生活でした。</p> <p>担当していただいた看護師の皆様からは日々あたたかい言葉をかけていただき大変感謝しております。特に「血液検査で数値が回復したことを自身のことのように喜んでいただいたこと」「絶食から少しずつ固いお粥に変化していくステップを一緒に喜んでいただいたこと」「時間を持て余しているときに、何かすることはないかと考えていただいたこと」は何かと不安が多い入院生活で心底ありがたく感じました。</p> <p>医療、看護業務(≒狭い意味でのマニュアル業務)は全員が堅確にこなせる一方で人対人のコミュニケーション(≒非マニュアル業務)においては、それぞれ個性ある対応でした。必要なことを淡々とこなす方や、一言一言気にかけていただく方や、あいまいな質問や依頼事項にも真摯に対応していただく方や看護師の方それぞれでバリエーションがありました。年次やマニュアル業務のスキルレベルとは異なった印象でした。一部の人が持つ高いコミュニケーションスキルを共有できればよりよくなるのではと感じることがありました。堅確な医療、看護業務と同様かそれ以上にコミュニケーションの部分で期待する患者さんも多いのではないのでしょうか。マニュアル業務の教育方法は確立されていると思いますが、非マニュアルのコミュニケーションスキルをよりアップさせることが難しいながらも重要でマネジメントが注力すべき部分だと思いました。</p> <p>最後に3点ほど気づいた点をあげます。 1.外部からの情報をもう少しとりやすくする 入院中、テレビや見舞客からの情報は入るものの、もう少し外部からの情報が入るようにはできないでしょうか。 たとえば、新聞や雑誌などを共有スペースに部数買い揃えておく たとえば、NetにつながるPCを複数台共有スペースにおいて患者が使えるようにする 2.室内が異様に乾燥していた気がします のどの痛みを感じるまではありませんが、手はカサついてました。この時期乾燥しすぎは感染予防という観点からもどうなのでしょう。 たとえば、加湿器(付空気清浄機)を各部屋に導入する 3.看護師の方の福利厚生(特に金融面)を充実させる みなさんお忙しくされていると思いますのでしょがないでしょうけど、もう少し家計のことなど、ご自身の生活を顧みてもよいのではと思いました。 たとえば、ライフサイクルにおける家計の仕組、資産運用の知識など、看護師さんへの情報提供を増やす</p> <p>繰り返しになりますが、約1か月間の入院生活を無事過ごし、症状も計画通り改善できましたのも10階西ナーステーションの皆様のおかげと感謝しております。誠にありがとうございました。 (10F西病棟)</p>	<p>ご意見いただきました加湿器の件につきましては、感染管理上問題があるため設置することはできませんが、温度・湿度の調整を小まめにすることで改善してまいります。</p> <p>パソコンの導入に関しましては、現時点で予定はありません。</p> <p>病棟に雑誌や新聞を置くことは、予算上の問題から予定がございません。ご理解ください。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>