

患者さまからのご意見(平成27年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成27年6月5日	中待合の血圧計の時計が合っていません。 40～50分くらい進んでいます。 合わせていただければありがたいです。 (消化器内科外来)	貴重なご意見をありがとうございます。 中待合室の自動血圧計の時間設定に不備があり、大変申し訳ございません。 ME(臨床工学)センターにより、血圧測定の不備がないかなど整備はしていましたが、時間の管理ができておりませんでしたので対応させていただきました。
2	平成27年6月5日	1F受付について 特定疾患の金額記入の帳面を預けた時の書類引渡証黄色の小さいセロテープで巻いているものが汚いので、ラミネート加工した札にして欲しい。	患者さまにはお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。 ご指摘の件につきましては、改善を検討してまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。
3	平成27年6月5日	病室の掃除時間をもう少し早くして欲しい。 ゴミの回収時間を早くしてもらいたい。 もしくは回収回数を増やしてもらいたい。 (18F東病棟)	貴重なご意見ありがとうございます。 清掃・ゴミ回収時間に関して、病室の状況を確認後に入室させていただいております。 時間や回収回数等ご希望等がございましたら、コンシェルジュにお申し付けください。
4	平成27年6月5日	ミニキッチンの前扉の閉まる音が大きく隣室へ迷惑がかかる。 持ち手が大きいと手放すことなく閉めれるので閉めやすい。 (18F東病棟)	貴重なご意見ありがとうございます。 今後、検討して参ります。
5	平成27年6月5日	看護助手の入退室時のあいさつが少ないように思う。 朝、昼、夜の挨拶 「お食事お持ちしました」という声かけがない。 (18F東病棟)	患者さまには不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 今回の挨拶に関するご意見については、真摯に受け止め、ナースエイド職員の接遇・態度を改善し、患者さまが気持ちよく当院をご利用いただけるよう指導・育成に努力を重ねてまいります。
6	平成27年6月9日	朝の警備の人の仲が悪いのが見ぐるしいです。 研修中とはいえ、もっと親切に教えてあげべきです。(自分がやって見本を見せてあげれば良いと思います。) ひどすぎます。	研修中に指導を行う上で来院されたみなさまにご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。 今後は研修中において周囲への配慮も徹底し、再発防止に努めてまいります。
7	平成27年6月10日	初めて書きます。 今日の担当Dr. A先生はとても親切に説明が明確で優しくかったです。いろいろなDr. が居るとは思います。 A先生のような方でのインター生(?)は、この先、良いDr. となることでしょう。 (形成外科外来)	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6月分)

No	年月日	内 容	対 応
8	平成27年6月10日	退院間近の懇談時間の設定又は制度化について 当方は初めての入院、はじめての市大病院での入院、皆様方の真摯な献身さには非常に感謝致します。 今を思えば入院当初は大変な献身をうけていたのだということがわかりました。元気になる色々余裕が出てきてお聞き致したいことが発生するも先生、看護師様の1日の大変さを外観し、雑談的な相談、会話をするに気がひけます。10時の検温時にも話せるが退院間近の人に対する雑談、懇談の時間を退院間近かの項目を設定を一考と思いません。 (11F東病棟)	退院間近の患者さまに退院後の生活についてなどお話をさせていただき安心して退院していただけるよう努力しておりますが、患者さまへの十分な対応ができておらず、話がしにくい環境になってしまっていたこと、申し訳ございません。 今後、さらなる配慮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6月9日	中央階段について、省エネ対策と健康増進についていいと思いますが、3F及び5Fの防火扉が開放になっています。防災については開放は良くないと思いますが、どうでしょうか?庶務課の施設管理課で検討しては? (18F東病棟)	職員が、省エネルギーのため積極的に階段を利用するよう防火扉を開放しておりますが、火災時は連動して自動で閉鎖する仕組みになっておりますので、ご安心ください。 貴重なご意見ありがとうございました。
10	平成27年6月11日	4人部屋から6人部屋に移動したら部屋の圧迫感にもものすごくストレスを感じました。4人部屋に改装希望します。 (14F東病棟)	ご意見ありがとうございます。 スペースと受け入れ人数を鑑み、現状では対応困難な状況です。患者さまのよりよい療養生活のため、治療・看護に努めてまいります。
11	平成27年6月15日	待合の電光掲示板には、診察の進捗状況のみを表示して欲しい。 インフルエンザやハルカスの宣伝は貼り紙で良いのではないか。 進捗状況がすぐにわからないと、診察室へ入るタイミングがずれたりして困る。どうしても宣伝がしたければ診察番号を出す画面と宣伝の画面を隣同士ずらして出すなりし、いつでも番号が見られるようにして欲しい。 番号に切り換わるまでの時間が勿体無いので。	ご意見ありがとうございます。 電光掲示板の表示の件でご不便をおかけしております。 電光掲示板のお知らせは診察までの待ち時間に、病院から患者さまにお伝えしたい内容を表示しております。 極力診察の進捗状況表示を妨げないように考慮しておりますが、いただいたご意見を基に今後、さらに検討してまいりたいと考えております。 よろしく願いいたします。
12	平成27年6月11日	患者様のご主人様から大腸の内視鏡検査の際、若い技師がペチャクチャ・ペチャクチャとしゃべりながら仕事をしていました。 すごく不快で30分と聞いていた検査だが1時間かかった。先生が一言注意してもいいのではないかと大変怒ってらっしゃいました。	このたびは、内視鏡検査の際に不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 内視鏡検査において教育、指導をいたしておりますが、ご指摘いただいたように至らない点があり、反省すべきと考えております。 また、検査時間については30分間程度のことが多いのですが、場合によっては長時間かかる場合がございます。 内視鏡検査の説明をさせて頂く際にご理解いただけるよう努力いたします。 このたび、いただいた貴重なご意見をもとに、患者さまの立場に立った対応が行えるよう努力してまいりますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
13	平成27年6月11日	看護師さんがもう少し親身だと嬉しいです。 事務的というか、やる事やったら終わりみたいな…。 13階の時みたいに、もう少し他愛もない会話とかしてほしかったな。忙しいのはわかるんですけど…。 少しさみしかったです。13階の方々が優しくただけに…。 あと、同じ病室に同姓の方がいたので、上の名前だけでよばれても気づかない事が多かったの、そういう時はフルネームで呼んでほしいですね。 (11F東病棟)	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でした。 フルネームで患者さまのお名前をお呼びすることを指導しておりますが、十分ではなくご迷惑をおかけしました。 今回は同姓の患者さまが同室になってしまいましたが、お部屋の調整も含め、今後さらなる配慮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6月分)

No	年月日	内 容	対 応
14	平成27年6月18日	会計の計算窓口で相談していた時に急に患者さんらしき女性に怒鳴られてとてもこわかったです。時間がたっていたので他の患者さんのめいわくになったのかもしれませんが、警備の人も来てくれずとてもこわかったです。相談窓口があったのなら窓口の人にそこを案内して欲しかったです。	患者さまにはお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。今後は、窓口でのご説明内容が長くなるような場合につきましては、適宜、相談窓口をご案内するなど、患者さまの立場に立った対応を心がけてまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。
15	平成27年6月19日	ドクターの「予約のために来院するよう」という指示で来院した。胃カメラの予約は3ヶ月前でないとダメであること。11月に予約したかったが了承した。予約するだけのために来院。長時間待ってドクターとの会話は2分。これが医療行為とは思われないが医療費の支払い、駐車料金を支払う必要がある。この予約のための来院システムの改善を!	診察まで大変お待たせして申し訳ありませんでした。検査の予約につきましては、病状等も踏まえて主治医が検査予約時期の判断をする必要がありますので、診察対応とさせていただきます。内視鏡治療および内視鏡検査の枠の予約が難しい状況下の中で、医師と予定を合わせながら効率的な治療・検査枠の活用の実施に取り組んでおります。申し訳ございませんがご理解、ご協力をお願いいたします。
16	平成27年6月4日	6/1に入院しました。シャワー室には何もなくて(石けん、たらい?)不便です。高そうな時計を置く位なら、100均でも買えるのにもと思います。それともうひとつ、トイレの数が圧倒的に少ないです。西16に入院している患者の人数をみても男性用の大小便合わせて6人しか使えない計算になります。30名近くの患者が苦労しています。しかも病室から遠くて困っています。(16F西病棟)	石けん・たらいについて 感染性の問題上、石けん・たらいについては準備しておりません。入院案内に入院時に必要な物を記載しておりますので、申し訳ございませんがご理解いただき、ご準備をお願いいたします。 トイレについて ご不便をおかけし、申し訳ございません。建物の構造上、増設が不可能であることを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。
17	平成27年6月23日	2F耳鼻いんこう科の受付の2人女性のやさしさ、気づかい。 1F化学療法センターの受付の女性気のいきとどき、化学療法センターの看護師さん全員の気づかい、やさしさ 13F東病棟の看護師の明るさ 10F東病棟の看護師のしんせつさ どの科の先生もわかりやすく、ていねいに説明してくださる。安心してベットに寝る事が出来る。 (10F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。
18	平成27年6月19日	B1Fと1Fの南側あたりが、揚げもののような不快な臭いがするとおっしゃってこられました。気分が悪くなるとお申し出がありました。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。院内には排気設備を設置しておりますが、風向きにより一時的に臭いが残ったものとおもわれます。窓を開ける等、都度、対応してまいります。ご理解いただきますよう、お願いいたします。

患者さまからのご意見(平成27年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
19	平成27年6月23日	<p>患者様の奥様から、受診科窓口で依頼していた書類を取りに引き替え券を持って来たが、「ご本人でないため、お渡し出来ない」と断られた。本人の委任状がないとダメだとの事でしたが、もし本人の手が悪く書けなかったらどうするのか?私の身分証明をみせるならみせる。他に何の証明があるのか。 私は奈良から来て今から取りに戻らないといけない。 もっとゆうずうをかきさせられないのか。とご立腹でご意見を頂きました。</p>	<p>大切な書類の受け渡しであり、個人情報の保護のために、書類預かりの際には、手続きについて説明しております。 また、持参していただいた「診断書・申請書受取票」へも委任状欄が表記されております。 もし、ご本人が署名できない状況の場合はお手数ですがお電話にてご相談ください。 遠方からのご来院で、お手間をおかけし申し訳ありませんでした。 ご理解、ご協力をお願いいたします。</p>
20	平成27年6月26日	<p>改善提案について 1. 食堂から病室(窓側)がまる見えになる。 食堂側の窓に目かくしシールを貼るか、病室側の窓に外から見えないシール等を貼って、プライバシーを保護しては。 2. 浴室の天板が鏡状になり、入浴者の姿が見えてしまうので、天板を別の素材に変更されたい。 3. 両替機・テレビカード販売機の横にそれぞれ「両替機は、東側に設置しています」「テレビカード販売機は、西側に設置しています」と親切に表示して欲しい。 入院時に患者には、説明されているが、「テレビカード」購入者の多くは、家族の場合(年配者)が多く、ウロたえています。 以上3点ご配慮下さい。 (11F西病棟)</p>	<p>1. 食堂から病室(窓側)がまる見えになる。 景色を楽しんでいただくために目隠しをしております。患者さまがお気になられる場合は、お手数ですがブラインド、カーテンを使用していただきますようお願いいたします。 2. 浴室の天板が鏡状になる。 ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。反射しないように工事を手配中です。 3. 両替機・テレビカード掲示について ご指摘いただきました内容で掲示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。</p>
21	平成27年6月26日	<p>改善提案について 1. 同室に無呼吸の患者がいて、十分に睡眠が取れないので、部屋替えを求めたが、「明日、退院されるので…」と、ガマンを強いられたが、『外出届』を見て「そのまま外泊して下さい」との対応に甘んじた。他に何か対応する方法はなかったのか疑問が残る。 2. (薬の管理)毎回『くすりの空入れ』に飲み薬の空を入れるが、配薬時に2類セットになったタイプの薬があり、切れないので、配薬時にカットして欲しい。 3. 入浴順を守らない人がいる。入浴する前に看護師に声掛け確認を徹底する等、配慮願いたい。 以上3点よろしく願います。 (11F西病棟)</p>	<p>このたびは、十分な配慮ができなかったことで、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 1. 部屋移動に関してですが、当日は、入室する部屋がなかったため、対応ができませんでした。 2. 今後、内服確認の方法を検討していきたいと思えます。 3. 担当看護師が、当日検査、処置等の予定を確認しておりますが、今後は、入浴の時間の確認も行っていくようにスタッフへの周知をします。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
22	平成27年6月20日	<p>感謝の気持ち 本日、すっきりとした気持ちで退院を迎える事が出来ました。 初めての入院生活は不安が有りましたが、A先生、B先生には適切なアドバイスで不安な気持ちを病気と向き合って、これからどの様に付き合っていけば良いか前向きな気持ちに変えて頂きました。 今となっては腎生検を受けて良かったと思っています。 本当に感謝致します。看護師さん、エードさんには心のよりどころと癒しを頂き、毎日、快適な入院生活をお陰様でおくれました。 古い言葉ですが「白衣の天使」です。有難うございました。皆様のご健康とご多幸をお祈り申し上げます。 本当に御世話になりました。 (11F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27年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
23	平成27年6月26日	<p>MRI検査について 体調悪く検査になった。しかし検査で動けない痛みのある所を説明しても無理にMRIはじめられて1回目30分でなく10分で終わると聞いたので検査中痛みでひや汗が止まらず何度もボタンを押そうにも痛みで伝えれず、2回目の部位違いを受ける際の機械の交換中もその場に立って長時間待たされていた。フラフラで気分が悪いのがまんさせられて、そのまま2回目の次の部位検査が始まり、終わったあとに着替えでゆっくり座って着替えさせてもらったが、気分がすぐれないのと、その事を伝える人も1人もいないのがまんして会計へ向かった。会計が4重～5重ぐらいの長だの列にならんでいて体で立ってれなくなってきたので、がまんできず、いすでダウンしてしまった。あんなに他の方へ迷わくをその後にかけてしまい、申し訳なく思っています。MRI検査で時間の押しもなかったし、予約時間の30分早く始まり30分以上早く終わってたのに痛みの事を伝えても理解せず、あいまい対応されて気分が悪くてひや汗が止まらない事を伝えれなかった。無理矢理の検査はやめてほしい。とてもつらかった。検査技師さんにはMRIを受けなければならない痛みをかかえる人の事は心がけて見てもらえないですか?難病を持つか痛みのつらさを全く理解してもらえないまま、今後も検査を市大で受ける時はがまんしなければならないのですか?のちに疲れて診察室で休ませてもらわないと帰れなくなり、今まで最悪な検査でした。検査技師?さんは学生さんだったのでしょうか?おかしくないですか??あんなに言いたいSOSが言えないまま。理不尽な検査MRIをされるなら、院内検査は拒否したいと思いました。悲しい。</p>	<p>このたびは、体調のすぐれない中、ご不快な思いをおかけしたことお詫び申し上げます。平素より接遇に対する教育を行っておりますが、今回十分に対応ができていなかったことは、誠に申し訳ございませんでした。MRI検査室では、検査を行う放射線技師の他に、医師、看護師、受付と患者さまに対応できるスタッフがおりますので、今後は体調不良の時には遠慮なくお声かけください。また、このたびいただいたご意見の内容から、あらためて全スタッフに自己の対応方法を顧みるように周知いたしました。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。</p>
24	平成27年6月29日	<p>初めての市大入院生活について 腎臓癌と知らされた時は、びっくりいたしました。 回復が早くて、明日は退院決まりました。命助かった分は、大事にいたします。手術して下さった先生方々本当に世話になりました。手術してスタッフの人達、看護師さん達お世話になり感謝します。本当にゆうまでもなく素晴らしい市立大学病院です。素晴らしい先生方、助けて下さってありがとうございました。食事がとても美味しかったです。</p> <p>14階の看護師さん、ヘルパーさん、本当に退院夢かなと思うくらい早くよくなり、家に帰っても健康管理と健康食事もします。外来でもしみかけたら声かけて下さい。 本当にいたらない場面わがままな場面ありましたらおゆるし下さい。 (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>