

患者さまからのご意見(平成28年7月)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成28年7月1日	男性トイレ、大の方の便座位置がドアよりの為、ドアノブあたりで、どうしても頭をぶつけてしまうため、もう少し余裕をもった便座に設置できないものかと思えます。入院時たびたび発生してしまう。以上	建物の構造上、ご不便をおかけしております。スペース的に余裕のある多目的トイレもご用意しておりますので、こちらのトイレを使用させていただきますよう、お願いします。貴重なご意見ありがとうございました。
2	平成28年7月5日	冷房が科や場所によってききすぎて、上にはおるものを持ってきても寒いです。	このたびは、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた温度調整を直ちに行うよう設備担当に手配いたしました。また、空調の温度にお気づきの点がございましたら、お近くの職員・総合案内等に気兼ねなくお申し出ください。このようなことがないよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
3	平成28年7月7日	本日、手術後(注射)7回目の外来検診で(手術前後すると合計14回)A先生に診て頂きました。(初めて)診察室に入るなりイスから立たれてごあいさつをうけ、ていねいに見ていただき、おだやかに検診内容をお話していただきました。(14回中)今までの先生の中で最高な身分にさせていただき、気持ち良く帰れます。ありがとうございました。1日のスタートが気持ちよく過ごせそうです。すばらしい対応に感動して帰ります。	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。
4	平成28年7月2日	この度は新しい治療に伴い副作用がきつく、その時は先生、看護師さん達に助けて頂き本当にうれしく思います。今こんなに元気になり、うれしく思います。この治療で久しぶりに食べられる幸せ、歩ける幸せ、再認識できました。これから先に何がおこるかわかりませんが、今は先生方のお力、看護師様達のお力で私は又、前向きに考えることが出来ました。実際、家族にはみせませんでした。今回入院が悲想に思っておりました。でも入院にあたり、そんな事を考える暇もなくあつと言うまの治療でした。	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。
5	平成28年7月7日	タバコのことマナーが悪すぎる。ポイ捨て1回100円とる。使い捨て灰皿売るか100円赤十字きふするか。小学生ポスターがない。病院御願います。	このたびは不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。日頃より、張り紙掲示や警備員の順回にて対応しておりますが、再度周知を徹底しマナーの向上に努めてまいります。引き続き病院へお越しの方が快適にご利用できるよう、努力してまいります。よろしく願いいたします。
6	平成28年7月11日	薬ができるのが遅すぎる。病院の方針でできるだけ院外処方をするめられることも。数ヶ月分薬を出してもらおうので時間がかかるのも理解して待っているが、1時間以上待つことざらにある。(今日も19番でまっていたが、19番以外の33番まで呼び出しているにも関わらず19番はずっと待たされた。)あえて量が多いものは、うしろにされているのか？さすがに毎回これだと、おかしいと思うのが普通ではないか？	ご意見ありがとうございます。外来患者さまのお薬については、お薬引き換え券の番号順に調剤を開始しています。しかしながら、お薬の内容により時間がかかることがあります。特に、錠剤を粉薬にする場合や数ヶ月分の粉薬を機械に入れて包装する場合は、錠剤でお渡しするときに比べて作業に時間がかかり、お薬をお渡しするまでに時間をいただいております。お薬引き換え券の番号順にお薬をお渡しできないこと、時間を要しますことを、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28年7月)

No	年月日	内 容	対 応
7	平成28年7月9日	手術後、いただいたリンパ浮腫のパンフレットについて下腹部、陰部のドレナージュ方法が載っていません。手術後、下腹部の皮膚がたるみ陰部が少し腫れて痛い感じがしていましたが、「お腹切ったからかな？」とその内治るだろうと思っていました。今回、2回目の化学療法で入院し、他の患者さんと話をしていたら、下腹部 陰部リンパ浮腫になってきたと伺い、私の症状も前兆かと思い、下腹部 陰部のドレナージュ法を探し、やってみると、3日で症状が治りました。パンフレットに載っていると他の患者さんも助かると思います。ちなみにhome.hiroshima-u.ac.jpで見つけました。	このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございました。リンパ浮腫のパンフレットの内容の見直し、検討を行い、患者さまに活用いただける内容に改善していきたいと思えます。今後も患者さまのご意向・ご意見を踏まえ適切な情報提供を行ってまいります。
8	平成28年7月12日	タバコの件、ポイ捨てだいがとうきれいになりました。ありがとうございます。	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。
9	平成28年7月12日	看護師さんや先生方も尽力されているのがよくわかりました。特に看護師さんは患者さんと接する為、患者は頼りにし、安心感を持ちたいと思っています。その点でも熱意をもって取り組んでおられるのがよくわかりました。優しく接して頂いて、看護師及び先生の方々に感謝しています。どうも有り難うございました。	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。
10	平成28年7月13日	約1か月、入院したのですが、その間、よくお気をが頂き、配慮もして頂いたと思うのですが、今回の目的、インスリンポンプ(SAP)に関して、もう少し積極的にしてほしいです。勝手な意見ですみません。	インスリンポンプ(SAP)治療導入時に発生するアラームに関する対応で不安な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。今後、患者さまがご自宅に帰られてもご自身で対応できるように、入院中に患者さまの個々の原因を検索し、対応策についてご説明できるよう、私共も改善につとめてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
11	平成28年7月15日	再診受付機の朝、8:00までの順番を、ルール決めしてください。荷物だけ置いてその場をはなれている。勝手に順番を決めて座っている。など乱れています。	このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。ご指摘の通り、荷物を置いてその場を離れますと犯罪やトラブルの原因となるため、再診受付横に、分かりやすい掲示をいたしました。
12	平成28年7月19日	17番窓口、並ばせすぎ(何人呼び出してんねん)。人が多くて座る所なし、窓口増やせば？状況をみながら対応しては。。。	患者さまには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。窓口では、1回の呼び出しにおいて2人～3人を目安に運用しています。今後は状況に応じて、呼び出し人数を減らすなど工夫を行うように努めてまいります。椅子の増設について、スペースの課題があり配置方法を検討させていただきます。

患者さまからのご意見(平成28年7月)

No	年月日	内 容	対 応
13	平成28年7月21日	私(患者)の家族が仕事の都合で面会に来るのが19時を過ぎるといふ旨を私から看護師さんにお伝えし、防災センターへの連絡を頼みました。しかし19時になるほんの前に家族は病院に着きましたが、車で来ていたため、まだ空いていた正面玄関から入らず、駐車場に車を停めて地下から入ろうとした際、警備の方から「どのようなご用件で？」と呼び止められました。19時を過ぎるか過ぎないかの時間で、赤の家族カードをぶら下げているのに「家族のお見舞い以外に何の用があるのか？」と少しムツと思ったようですが、患者名と面会の許可を貰っている旨を言っても、警備の方は「そのような事は聞いていない」というような事を言われました。それで病棟の方に確認の電話もしてもらいましたが伝達不足が生じていたのか病棟でもその事が伝わっていなかったらしく、時間も無い中で私に会いに来てくれた家族が、そのやり取りのせいですごく足止めされたこと立腹しておりました。病院の安全に関わるため、警備の方からの問いや説明も煩くなるのはわかります。「19時を過ぎる際は予め連絡を頂かないと困ります」とも、その際言われたそうですが、そのような事は家族も知っている上で患者の私に予め連絡をよこしてきて私が看護師さんに防災センターへの連絡を頼んだにも関わらず、このような伝達不足を起こされると余計な時間が掛かる上に、また非常に煩わしいです。なので院内の情報や連絡の伝達はしっかり行って頂きたいものです。	このたびは、患者さまはじめご家族さまに不快な思いをおかけし、また、お忙しい中に時間をとらせてしまい誠に申し訳ありませんでした。スタッフに再度 患者さま、ご家族さまより面会時間外の面会の希望があった場合は、必ず防災センターへの連絡を行うことを指導しました。また、その場合防災センターからの問い合わせにどのスタッフでも対応できますように情報共有方法を整備しました。患者さま、ご家族さまに余計な負担をおかけしないように情報や連絡の伝達を行ってまいります。貴重なご意見、ご指摘をいただきありがとうございます。
14	平成28年7月21日	1Fの受付に「くるまいす」用のトイレが少ない！！5コトイレ希望。宜しく願い致します。	ご不便をおかけしております。スペース的に増設することが困難ですので、ご理解たまわりますよう、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。
15	平成28年7月19日	脳神経外科病棟へ入院をし、手術をする事になり心が折れそうになっていました。2度目なので・・・そんな時、看護師さんのAさんの優しさや笑顔・・・そして、テキパキとした指導をして下さり、大変感謝しました。本当に有り難く、大変なお仕事にもかかわらず、いつも笑顔をやさずに反応し下さり心からお礼申しあげます。これからも大変なお仕事だと思いますが患者さんへ笑顔をやさず接してあげて下さい。私は貴方の笑顔に救われました。有り難う・・・	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さまからのご意見(平成28年7月)

No	年月日	内 容	対 応
16	平成28年7月24日	感謝をお伝えして、今回書かせて頂きました。私は二度目の手術をし、心が折れそうになっていました。そんな時Aさんが合う度に色んな話を聞かせてくれて、話かけて下さり、又、優しい言葉を掛けて頂いたり、本当に嬉しく心から感謝致します。気遣うていねいな方が、身近に居て下さり、本当に有り難く思いました。Aさん本当にありがとう！これからも身体を大切にして、患者さんへ優しい言葉を掛けてあげて下さいね！いつまでもお元気で・・・	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。
17	平成28年7月23日	患者の父ですが、初めて当病院を訪れた際に駐車場の入口が、わからず困りました。この話を面会に来た友人に話をしていると、その友人も同じ思いをしたとの事。その知人は隣のビル(メディックスビル)に入ってしまう出すのに大変だった様です。こういう経験は私だけなのでしょうか。当院にお願いしたいのは、もう少し誰が訪れても、わかりやすい入口のカンバン成り、案内図を考えてみて下さい。お願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。駐車場の案内看板をふやすなど、改善してまいります。
18	平成28年7月25日	昼頃女性の患者さまが総合案内に立ち寄られ、Aさんが対応いたしました。患者さまがトイレに入ろうとした時にトイレから2人の外国の方が出て来られたようで入れ違いに入ると排泄物が流されておらずそのままあったとのことでした。流し方がわからなかったのではないかと患者さまが英語で伝えようとして下さったようですが、スペイン人の方だったので伝わらなかったとの事でした。外国の方も受診されるので英語などで案内標記があった方が良いのではないですか。とのご意見でした。お名前も伺ったのですが無記名でお願いします。といわれました。貴重なご意見は担当の方にお伝えします。と患者さまにはお話しさせて頂きました。	ご不便をおかけしております。分かりやすいように標記の見直しを行います。貴重なご意見ありがとうございました。
19	平成28年7月27日	私は耳が遠いので先生、看護師さん他、又 検査室の先生 スタッフの方々に大変お世話になりありがとうございました。又3カ月に1回通院しますので宜しくお願いします。院内きれいに清掃されてましたので、とても気持ち良く検査はちょっと不安でしたが、今後自分の健康について生活して頑張っていきます。	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。
20	平成28年7月23日	トイレ3基(大便)のうち真ん中！便器がうごき危険です。(15階 東病棟)	このたびは貴重なご意見をありがとうございました。早速、トイレの便器の状態を確認し「ビスが緩んでいる」とのことで締め直しました。安全保持のために貴重なご意見ですので、できれば直接詰所までお申し出いただければ早急に対応できると思います。今後もお気づきのことがありましたら、師長もしくはスタッフにいつでもご遠慮なくお申しつけください。

患者さまからのご意見(平成28年7月)

No	年月日	内 容	対 応
21	平成28年7月30日	我々は年寄は大きな薬は、大変です。	当院では、薬剤師が入院される患者さまに、服用されているお薬やアレルギーなどお薬で治療を行ううえで問題となる点などについてお話を伺っております。また、病棟には、専任薬剤師を配置しています。医療スタッフに伝えていただければ、病室にお伺いします。お薬が大きくて服用しにくいなどお薬についてお困りのことがありましたら、遠慮なくご相談ください。ご意見ありがとうございました。