

患者さまからのご意見と対応(平成29年5月)

No	年月日	内 容	対 応
1	H29.5.3	<p>私は、聴覚障害がありますが、担当の看護師全員に情報を共有してほしいです。となりの老人には声をおおきくして、ゆっくり会話していますが、私は老人よりも聴力が悪いのに、声がちいさくてぜんぜんきこえません。老人と同じか、それ以上の対応が必要ですが、私は耳がきこえないので、自分が精神的につらくて、追いつめられます。難病もあるのに、きちんと対応してほしいです。</p> <p>半年で2度目の入院ですが、担当医も信頼していたので同じ医師がよかったです。</p>	<p>聴覚障害があることについては、スタッフ間で情報共有をしておりましたが、対応が不十分であり、患者さまに、不快な思いをお掛けし、申し訳ございませんでした。再度、スタッフに周知し、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>
2	H29.5.9	<p>A先生は医者としてやって行く気はあるのか？患者に対しての態度が悪すぎる。来るのも遅い。9時すぎとる。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。第三者に確認しましたが、当該医師は普段は9時には外来を開始しています。当日は交通機関の乱れや入院患者さまの急変など予期せず出来事があったのではないかと考えます。しかしながらそのような場合でありましても、外来の遅刻に関しては一定の謝罪と説明が必要であります。患者さまへの接し方も含めまして当該医師に十分注意しました。今後もお気づきの点がありましたら、ご意見いただきますよう、お願いいたします。</p>
3	H29.5.11	<p>先月より入院しております。大変ていねいな治療に感謝しております。</p> <p>入院中の食事ですが、抗がん剤等で食が細る中、もし可能なら朝食だけでも、スープを付けてもらえれば大変ありがたいです。こんな食欲が落ちるとは思っておらず、唯一口のできるのには、スープと果物の毎日です。毎朝スープが飲めたら、どんなに力が出るだろうと思います。無理を承知でお願い致します。どうかよろしく願いいたします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。患者さまの治療は、今が一番大切な時期かと存じます。今回ご意見としていただきました内容は、治療上大切な食事対応として十分個別の対応をさせていただくことができる事例と思われまます。主治医、病棟スタッフにお声掛けいただき病棟担当管理栄養士にご相談ください。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成29年5月)

No	年月日	内 容	対 応
4	H29.5.8	<p>御市大病院とは外来血内、消科お世話様になっています。この度思いもかけず腰痛、義痛風、足左踵 諸々の関係で腎臓内科を受けさせて戴き誠に感謝致しております。先生始め看護師、介護、スタッフ会員の方のレベルが高いのを感じました。規律の中にも愛情を感じさせる治療、何よりもVIPな窓際の通天閣(赤、黄、緑に変わります。3時昼～午前1時点灯毎日窓からありがとう。全日お天気)の見えるお部屋、皆さんに味わっていただき度く思いました。</p> <p>食事楽しみでした。オヤツも楽しみでした。(病院食はとかく飽きがちですが)食事内容のメモに(材料の明記も加え)私宅冷蔵庫にぶら下げ参考にしていけると思っています。病気も気の問題、先生方、看護師さんの指導を胸に残し、もう少しの人生を楽しく市大病院のCareを受けて参り度いと思いません。ありがとうございました。蓄尿器⑫、カートさん、11東⑤/6さんお世話になりました。level④の市大病院様、前進あるのみで、大阪市の模範病院でいて下さい。Liveもなしかってです。一又一一緒に唄えないです。書ききれません。気持ちのまま書き続けました。ありがとうございました。</p>	<p>ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p>
5	H29.5.24	<p>検査予約を昨年、癌を発症した為、キャンセルし、本日再び予約を取りに来ました。7年前に髄膜腫のオペをし半年毎の検査でこちらでは、お世話になっています。Telで問合せた際、来院した際、の外来受付や、1.5時間待っての対応看護師の冷たい気が利かない言葉や対応には、がっかりします。癌も今年2月に再発、転移し、不安な心境の中、頭の方が心配になり、検査受けたくて予約を取りに来たのに少しは寄り添ってほしかったです。</p>	<p>このたびは検査予約に来院いただいた際に確認を含めて十分にお話を伺うことができず、患者さまに不快感を与えてしまったことを深くお詫び申し上げます。今後は、患者さまのお話を十分聞いた上で対応に心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
6	H29.5.24	<p>ナースステーション、ろうかで話す声、ひびいてよく聞こえます。自分のなまえが聞こえた時、誰かの数値を話している時、部屋までよく聞こえます。ドッキとします。気をつけてほしいです。呼びすてにしているのもです。</p>	<p>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。今回のご意見をいただき、全病棟に指導いたしました。今後も患者さまに安心して療養していただける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。</p>
7	H29.5.26	<p>いつも対応がいい。Aさんは、やっぱりとてもステキだと思います。すべてに置いて早い！！</p>	<p>ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成29年5月)

No	年月日	内 容	対 応
8	H29.5.25	A Drの患者で夫婦で来ている人。待合でいちゃつき、ひわいな会話ばかり。中待合まで入って、男の方が他の患者の会話を聞いてニタニタしてた。1人で待っている時は外で妊婦をじろじろながめて！！注意すべきです。ここは家のベッドとちがう！ぼうしにメガネの女の人。バカカと思う。	ご意見拝見いたしました。このたびは不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。現場が異常な雰囲気や状況であれば、すぐにスタッフへお知らせください。スタッフも中待合の状況には注意を払っておりますが、気付かないことが多いため、お気づきの点がありましたら、お知らせいただけますよう、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。
9	H29.5.26	CT検査の予約について。 撮影の部位が異なっている場合、別々の日ではなく一緒にできないのか。被爆のことはよくわからないが、数日後にCTの検査があり、また数日後にCTの検査が決まっている場合、一緒に出来ないのか。2回の被爆より1回で済んだ方が良く思うが、予約が一杯とかで別の日に、うけないといけないのは、心身共に負担に感じます。検査側も予約の負担は大きいとは思いますが、病気で通っているので患者の色々な負担の理解もお願いしたい。	このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。 CT検査の予約に関して、今回のように予約時に異なった部位の検査が別々の日になった場合は、主治医よりCT検査室へ電話をかけていただき、その旨をお伝えいただければ、予約が一杯でも同日に検査が出来る様にCT検査室で対応させていただくシステムをとっています。検査予約時に主治医の先生へご相談いただき、本システムをご利用いただければ幸いです。また、CT検査時の被爆に関しては、検査部位が異なっている場合、同日の検査でも、日がかわっての検査でも被爆量に変りはありません。
10	H29.5.29	無料駐車券をもらうのに、身体(障害)者手帳でいいのでは。無だなことが多い。ひまな人には理解できないですね。(無記名でもよいのでは)	当院を診療、お見舞い等でご利用された当日に限り、障がい者利用割引(料金免除)の対象となります。 利用目的および利用日を確認させていただくために、諸手続きをお願いしております。なにとぞ、ご理解、ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

患者さまからのご意見と対応(平成29年5月)

No	年月日	内 容	対 応
11	H29.5.28	<p>面会時間は、何の為に何があるのか？患者の「安静」は守られているか？</p> <p>私も来月、6月でこの病院にお世話になって1年になる。1年のうち数回の入退院を繰り返したが10ヵ月は病院のベッドの上であった。</p> <p>最近、イライラして「安静」が保たれていないので意見を言わせてもらおう。</p> <p>① 面会時間が守られていない。特に「家族カード」を付けた人。</p> <p>平日の午前中であれば1階正面玄関を入り16階で「家族カード」を付ければ、時間外でも病室に自由に出入りできる。もし不審者が「家族カード」を拾って悪用することも可能である。土、日、祝は地下1階で警備員がチェックしているはずが時間外に来る(午前中)どうしても午前中に。という人もあります。入退院する人の家族。手術日の家族、知人の人等など、私の意見ですが、</p> <p>→「家族カード」「面会カード」以外に「時間外カード」を作成し、時間外の時は、このカードを着用する。「家族カード」だけでは時間外の許可を受けているのかわからない。平日であれば午後2時に「時間外カード」を返却して「家族カード」「面会カード」に付け替える。三種類のカードを着用していない人は、不審者とみなし積極的に警備員、職員、看護師が声をかける。不審者の侵入防止になるのではないかと思う。</p> <p>時間外は事前届け出制とする。去年、A看護師長から時間外は事前に届けて下さい。と言われたが今も続いているのでしょうか？</p> <p>② 病室の携帯電話の使用</p> <p>入院時にクラークから病室でも携帯電話は使用禁止です。使用は談話室でお願いしますといわれているのに、午後7時から9時頃まで病室で携帯電話を使用して話をしている。毎晩なので迷惑だ。午後6時50分また話をしている。昼間に病室での携帯電話使用禁止をB看護師から言われたのに！</p> <p>→館内放送で病室での携帯電話の使用禁止を放送してほしい。4人部屋の共通ルールを守れない方は、個室に移してほしい。</p> <p>→(追記) 入院して1年が来るが、病室での携帯電話使用を注意した看護師は一人いました。談話室でお願いしますと。看護師さんも見て見ぬふりをしているようだ。</p>	<p>このたびは、安静を保てる病室環境を提供できずに申し訳ございません。</p> <p>① 面会時間については、医療者の都合で面会時間外の面会をご家族にお願いしておりました。その際に病室ではなく、談話室でご面会をお願いしなければならないところ、その説明が出来ておらず反省しております。時間外の面会については、事前にお知らせいただくようには引き続き、皆さまにお願いをしております。</p> <p>② 携帯電話での会話についてですが、入院のご案内でも記載させていただき、またご遠慮いただくように入院時に説明させていただいております。病室内で使用されている患者さまを看護師がみかけた場合はその都度注意するように指導しておりますが、十分な対応ができておらず申し訳ございません。再度スタッフに指導を致しました。また看護師不在時に携帯電話の使用がみられた場合は、スタッフにお知らせいただければ対応させていただきます。今後はご迷惑をおかけしないように、スタッフ一同努力してまいります。今回は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p><庶務課からの回答></p> <p>このたびは貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。</p> <p>お申し出のありました件につきまして、原則、当院では診療上の観点から面会時間を制限させていただいております。ただし、診療上必要な場合や、その他やむを得ない事情で時間外面会をご希望の際には、事前に職員へお伝えいただき必要に応じて面会を許可させていただく事がございます。</p> <p>今回のお申し出にもありますよう、たとえ家族カードを着用されている場合でも時間外の面会については原則禁じられておりますので、部署での声かけを強化したいと思っております。また、病室内での携帯電話の使用禁止については、患者さま、ご家族へご理解いただくよう、再度周知の程、徹底させていただきます。</p> <p>ご不便をお掛けして申し訳ございませんが、今後とも当院の運営について、ご理解とご協力賜りますよう、お願い申し上げます。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成29年5月)

No	年月日	内 容	対 応
12	H29.5.31	<p>待ち時間の短縮をお願いします。診察まで1時間。その後、点滴まで又、1時間かかり、疲れてしまいます。点滴は予約が入っていますので、前日に用意が出来ると思います。一度、ご検討下さい。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 ご意見の内容から、化学療法センターで点滴を受けられる患者さまと推察いたします。</p> <p>現状、点滴を受けていただくためには検査結果と診察で、患者さまの状態確認が必要となっております。検査結果が判明するには、1時間程度必要であり、その後、医師の指示をもとに化学療法センターで点滴が作られます。患者さまには安全に治療を受けていただき、また高価な薬剤を作成後廃棄しないためのシステムであることをご理解いただき、ご協力をお願いします。</p> <p>とはいえ、待ち時間の短縮は、当外来においても課題であり、他部門との連携を図りながら効率よく診察および検査を受けていただけるよう、取り組んでまいります。今後は、ご意見を無駄にしないように患者さまの立場に寄り添う対応ができるように努力してまいります。</p>