

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	H30.3.2	喫茶室の通路が狭い為、すれちがわない、いちいち席を立てて道をあける。 1.通路の幅を広げる 2.テーブルを小さくする。 3.場所を広くする。 今日もコーヒーをかかった人があそっていた。考えて下さい。	施設課	喫茶室の通路が狭いとのことご意見いただきました。今後、テーブルの小さいものや椅子の小型化等の検討を行いスペースの有効利用を考えて行きたいと思っております。今回は貴重なご意見ありがとうございます。
2	H30.3.2	1階にソフトクリームの自販機を置いて下さい。(暑くなるから) (150円～200円ぐらい)	施設課	当病院の地下1階にコンビニエンスストアがございます。そちらでアイスクリーム等を取り扱っておりますので、どうぞご利用下さい。ご意見ありがとうございました。
3	H30.3.2	H30年2月23日(金)、受診した時、前の患者さんが血圧計の内側が濡れていると看護師さんに伝えておられました。その後、私が処置の前、血圧計を使用する際ちゅうちょしました。帰宅後、病気の感染等が心配になりました。患者さんによっては、血圧計を使用する際の管理をしっかりとしてほしいです。(原文通り)	皮膚科	このたびは、不快とともに不安な気持ちを招いてしまい、お詫び申し上げます。患者さまが指摘する前に看護師が、状況把握をおこない交換しなければならなかったことですが、できておらず大変申し訳ありませんでした。今回の対応をスタッフ一同周知いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。
4	H30.3.2	1階のトイレ、書類を置く所にトイレトペーパーが置いていて書類が置けない。トイレトペーパーがあつては置きづらい。あと普通のトイレの個室のチャイルドシートのよこがよごれてた。キタナイ。	施設課	①トイレトペーパーの置き場について、書類を置く棚にはトイレトペーパーの予備は置かないように指導いたしました。 ②チャイルドシートの汚れについて、清掃するよう指導いたしました。お気づきの点がございましたら、近くのスタッフにお申し付け下さい。貴重なご意見ありがとうございました。
5	H30.3.8	全体的に受付の声が小さい。耳の少し悪い方もいます。電話の相談は、特に声が低い(テイネイ)をお願い申し上げます。	医事運営課	患者さまには不愉快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。聞き取りやすくご対応するよう、今後とも日々努力し、患者さまのお気持ちとなり、取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願い致します。貴重なご意見ありがとうございました。受付全体に共有させて頂きました。
6	H30.3.9	先月2/5(月)より2泊3日入院治療をしていただいた者です。初日にかかわって下さった看護師さんに昨年12月にも入院治療をしていますが、困った事とかはなかったですか？と聞かれ夜寝る時に寒がりの私は一寸寒かった事、足のむくみのため手さげにタオルをまいて足を少し高くした事を話しました。早速上毛布と足を置く用具を用意して下さいととても助かりました。1日3回食前の温かいお茶もありがたかったです。有り難うございました。 2018年3月6日	12階西病棟	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。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	H30.3.8	<p>入院の通路側ベットについて窓側を希望しましたが、あいておらず、入院4日めにして同室の窓側のベッドが空いたので移動を希望したところ、「移動できません。」の一点張りです。なぜ、目の前の窓側があいたのに通路側から移していただけなのですか？もう4日も辛抱して暗くて狭くてドアのあたるところにいます。看護師長の独断だけで全く希望が通らないのはどうしてですか？そこでよいと思える人と嫌だと思える人がいて皆がよいと思えるようにして頂けないのは何故ですか？！個室も残念ながら空いてなく、耐えるしかないのですが精神的に悪い入院を強いるのは何故ですか？</p>	17階西病棟	<p>部屋のベッドについて十分な説明が不足していたために、不快な思いをされたことについてお詫び申し上げます。</p> <p>小児科病棟へは日々、さまざまなご病状の方が入院されており、また、緊急入院も多いため、全体を把握している師長が患者さまの状態を考慮し、入院していただく部屋やベッドの選択をまかされております。このような理由により、治療上の必要性が生じないかぎりにはベッドの移動をさせていただいておりません。尚、今回は有料個室は先約があったため、ご利用いただけませんでしたが入院予約の際にご依頼いただけるとご希望に添えるかと存じます。ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
8	H30.3.12	<p>病室のベット移動をしないのは、看護師の横着だと思います。空いていれば、移動くらいしなさい！他にも色々、患者側のエレベーターを看護師が患者よりも先に乗り込むことも多く見られ、エレベーターもたった1階上がるだけで看護師が利用しているのですが、他の病院、こんなこと絶対にないですよ。患者をばかにしていませんか？病院は看護師の教育をもっとするべき。手抜きが多すぎ働く人が少ないかもしれませんが、それはどの病院でも同じです。こんな、患者に失礼な病棟、はじめてです。</p>	17階西病棟	<p>ベッドの移動について(17階西病棟回答):</p> <p>部屋のベッドについて十分な説明が不足していたために、不快な思いをされたことについてお詫び申し上げます。</p> <p>小児科病棟へは日々、さまざまなご病状の方が入院されており、また、緊急入院も多いため、全体を把握している師長が患者さまの状態を考慮し、入院していただく部屋やベッドの選択をまかされております。このような理由により、治療上の必要性が生じないかぎりにはベッドの移動をさせていただいておりません。尚、今回は有料個室は先約があったため、ご利用いただけませんでしたが入院予約の際にご依頼いただけるとご希望に添えるかと存じます。ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p> <p>看護師の行動について(看護部回答):</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、看護部全体に指導を行いました。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ます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9	H30.3.9	<p>面会後の玄関の閉鎖のルールですが、時間外は地下からのルール知っていますが、階段が利用出来ない面会者もいるので、理由を聞いてから1階の正面玄関から出してほしいです。</p>	庶務課	<p>このたびは、こちらのお声掛けが行き届いておらず大変申し訳ございませんでした。</p> <p>面会に関しましては、「平日17時以降19時迄・土日祝は地下1階からの出入りをお願いします。」というルールにもとづいてお声掛けさせていただいておりますが、理由によりましては、1階からの出入りは可能ですので警備員にお声掛け下さい。</p> <p>また時間外入館に関しましては正面玄関横のインターフォンにてご連絡頂ければ対応させていただきます。ご不便をおかけいたしますが、ご理解とご協力を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30年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	H30.3.10	何度か入院させて頂いて感じている事ですが、トイレに隣接した洗面所が他の充実ぶりからすると少々不便を感じます。朝、夕の洗面に支度道具(歯ミガキ、洗顔、ヒゲそり、入歯固定などなど)多種多用を持って来ます。鏡の前のせまい段差には、せいぜいコップとハミガキチューブ位しか置けません。タオルでもあれば腰につるすしかなく、困っています。前回入院の時には丸椅子が一つ置いてあって、足の不自由な方とか、洗面器を置く事ができましたのみ。今はそれもあります。後の壁ぎわに棚でもあれば助かりますが・・・(原文通り) (14階西病棟から入手)	施設課	棚などの設置につきましては、頭をぶつけるなどの事故につながる恐れがあるため、設置は行っておりません。ご理解賜りますようお願いいたします。ご意見ありがとうございました。
11	H30.3.8	今日も雨、入院して一週間、私は痛いので光線療法を受けている。今日は皮膚が赤くなったので、それもストップ。何もすることがない。読書をしようにも何とどこも暗いことよ。30分も無理無理読むと手も、眼も気力も疲れる。どこか明るくて読み易い所はないものか。八尾市立病院では小規模な、図書館的なものもあり、読み易かった。部屋のスタンドもドクター用かと思う程、使いにくい。患者本意というなら、こんな点も考慮して頂けるとありがたい。私の苦痛は痛みと同じ程、退屈もしんどい。(原文通り)(13階西病棟から入手)	施設課	順次、蛍光灯のLED化を行っておりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。ご意見ありがとうございました。
12	H30.3.14	① クレジットカードの支払に当たり、担当者が自動支払機の傍に配置されておらず困った。 ② 計算受付7番に行くと、本件は14～17番に行けとの指示 ③ 16番に行くと、自動支払機の傍に行けとたらい回し状態。納得する回答が得られずClaimを申し上げたが16番のA氏は名札をつけておらず。	医事運営課	このたびは、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。自動支払機の前に職員が立つのは、患者さまの列が長くなる前の10時から運用をしております。患者さまは9時台に自動精算機にお並び頂いたと思いますので、職員が不在であったかと思えます。申し訳ありませんでした。当院は計算窓口と、会計窓口は場所が異なりますので、「本件は14-17番をお願いします。」という回答になったものと思われる。本来は患者さまが「何に対して困っておられるのか？」を聞き取り、具体的な回答をすべきでした。今後とも日々努力し、患者さまのお気持ちとなり取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願い致します。あらためて、職員の指導、教育を行いました。ご意見ありがとうございました。
13	H30.3.15	コンビニがせますぎます。せめて、車いすが2つくらい通れる通路にしないとダメだと思いますよ。病院なんだから。	施設課	病院内のコンビニエンスストアとして、お客様にとって必要最低限の品ぞろえをおこなうと、現状の車いす一人分の通路幅が限界となっております。お客様にはご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。また売り場におります従業員にできることは誠心誠意対応させていただきますので、お気軽にお声かけください。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	H30.3.15	2月末、こちらの婦人科腫瘍の方から退院した後に他科での診察を推められて3/13 9:52受付で肝胆内科の外来へ行った際に、実際に名前を呼ばれたのは14:30を過ぎていて、とてもしんどかったです。3/12に、A先生に見て頂いた折に、看護師さんから「他の科からですが、肝胆内科は初めてです。」と告げないと、だいぶ待ち時間が長くなると言っていて、事務の方に3/13には告げました。待ち時間2時間すぎたところで「トイレに行きますが、待ち時間あとの位ですか？」とたずねると「後1時間は余裕でかかる。」と言われて。正直、病院で診察のとき、待つのは覚悟していますが4時間半近くというのは、あんまりです。	肝胆膵内科	長時間お待ちいただき誠に申し訳ございません。待ち時間の削減に取り組んではおりますが、急を要する患者さまの受け入れが多い日もございますので、ご理解いただきますよう、お願いします。 更に、定期外来人数を調整するなどして、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す。
15	H30.3.17	一族郎等で見舞にやって来て、談話室のレイアウトまで移動させ、食事を食っている奴等が居ます。私は明日18日小四の娘と妻が見舞に来ますが、ルール通り、下のサンマルクで逢います。娘はおとなしい子ですがルールですから。ルールを守る患者だけ損をして厚かましいモンスターペイシエントは、病院は無視または、見て見ぬ振りですか。少し、おかしいと思いませんか。これから春休み、毎週この光景が見られるでしょう。患者間でのトラブル、言争いにならないことを祈っています。大声で、談話室で話し、幼い子を走りまわさせ、注意もしないモンスターペイシエントとモンスターペアレンツたちです。	16階東病棟	このたびはご不便な思いをおかけし申し訳ございませんでした。今回は該当の患者さまと面会についてお話しをさせていただきました。お子様の面会については、基本ご遠慮いただく様に入院パンフレットや掲示物、および入院時の説明でご案内させていただいております。ご家族の事情でお子様をお連れになられる場合もございますので、その際は他の患者さまにご迷惑がかからないようにスタッフより説明させていただくようにしていますが、今回は対応が不足していたと反省しております。スタッフに再度指導を行い、きちんと説明し、他の患者さまに快適な療養環境を提供していけるように対応していきたいと思っております。今回は貴重な意見を有り難うございました。
16	H30.3.19	今日AM中に1Fの女性トイレを使用した。びっくりする位に、キレイだった。トイレをそうじて下さっている方に感謝です。きもち良くトイレが使えました。ありがとうございます。	施設課	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。
17	H30.3.20	携帯電話使用禁止のマークが貼ってある場所で使用している人が居るのをよく見かけます。看護師さんたちは、それを見ているにも注意しないのは、なぜなのでしょう？使用禁止と貼っていても、使って良いということですか？それとも注意しにくいということですか？”禁止”となっているのですから、気がねすることなく堂々と注意されたら良いと思います。どうしても注意しにくいのでしたら、各科の受付をした際に、”携帯電話の使用禁止となっておりますので、ご協力下さい。”と声をかけるように徹底されたら、どうでしょうか。(放送でも言い、貼り紙ももっと大きくする等)守っている側からすると、イライラしますので、ご検討をお願いします。	肝胆膵内科	貴重なご意見ありがとうございます。携帯電話使用禁止区域での使用に対して、注意すべきところを何も対応しなかったことは反省するとともに、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。看護師、受付クラーク共に再度、周知を図り対応してまいります。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	H30.3.24	この度は長いお世話様になり誠にありがとうございます。 先生やかんごふさんがやさしく、又ていねいであり二度三度 病院をかかった私にはとても良い住まいだった気がします。 特にAさんという二人共いい人だった。私も左手で書いてい ますが乱筆ですみません。	9階東病棟	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 よう、努力してまいります。
19	H30.3.27	休憩スペースが以前より狭くなって最近ではテーブルも減っ て、非常に不便です。	患者支援課	ご不便をおかけして申し訳ございません。休憩室の縮小によ り、可能な限り椅子を設置しておりましたが、通路が狭くな り、安全通行出来ないとお声もあり、通路を十分に確保す ることを重視し、椅子の数を調整いたしました。ご利用の患 者さまには、ご迷惑をおかけいたしますが何卒ご理解いた だきますよう、お願いいたします。