

患者さまからのご意見と対応(平成30年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	H30.10.2	<p>どうして、13:00からの検査を、長い時間、待たなければならないのでしょうか？私は以前より腰、ひざが悪く、近くの麻酔科の先の所であったストレッチと体操で、体をもたしています。今日もイスにすわって、少しストレッチをしたり、院内、くるくるまわって、帰り、足がおかしくならないよう努力しています。少しでも時間が短くなるよう、お願い致します。</p>	眼科外来	<p>眼底外来の患者さんは、受診日が遅れますと適切な治療時期を逸する可能性があり、できる限り、適切な間隔で診察するようにしております。結果として、13:00～14:00予約の患者さんの数が多くなり、待ち時間が長くなる状況が続いております。私たちとしても待ち時間の短縮は一つの課題として認識しておりますので、現在、外来での診察の流れの見直しなど含めて改善を進めております。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	H30.10.2	<p>市大病院に限りませんが、指示の表現があいまいで困ります。 (1) 9/28(金)PET検査時 ①「検査前に排尿して下さい。」と言われましたが、「どの程度排尿」なのか不明。検査中に排尿をもようすことを防ぐためなら、30秒程度で排尿できます。迷いましたが念のため、1分30秒程かけて精一杯排尿しました。結果的にそれが良かったようです。なぜなら検査後に尋ねたところ、排尿の目的は、ぼうこうの撮影を鮮明にするため、とのことでした。それなら、その目的を検査前に言って頂きたかったです。 ②「息を吸って⇒吐いて⇒止めて」と言われましたが、「どの程度、息を吸うのか」「どの程度息を吐くのか」不明。「息を吸うとき」通常の軽い呼吸(精一杯吸うときの60%程度)の「吸う」なのか、肺活量を測定するときの120%程度の「吸う」なのか、それとも、サッと一杯空気をためるとき100%程度の「吸う」なのか？「息を吐くとき」通常の軽い呼吸(精一杯吐き切るときの40%程度)の「吐く」なのか、精一杯吐き切る時の100%の「吐き切る」(胸や腹をぺちゃんこにする)なのか、あるいは、その中間くらいなのか。いずれにせよ、指示が極めてあいまいだと感じました。 (2) 10/2(火)のCT検査時 9/28(金)のPET検査のときとは別の担当者の方が担当されていましたが、9/28(金)のときと同様なあいまいさを感じました。指示は「息を吸って⇒止めて(吸ったままの意味と理解)でしたが、「どの程度吸うのか」は、上記(1)と同様迷いました。「軽く(50%程度)」すうのか、「思いっきり(100%～120%)」吸うのか。今回の場合、検査時に「どの程度吸うのですか？軽く、それとも精一杯」と尋ねました。そうしましたら、「吸えるなら(止めれるなら)出来るだけ頑張って、そのまま止めて下さい」と言われました。そこで、小生は100%～120%吸ってそこで止めて検査を受けました。 上記(1)、(2)を通して感じたのは、「指示をもっと明確に言って頂きたい」ということ。特に、「排尿」や「吸う/吐く」の目的を併せて説明して頂けたら患者にとってわかりやすくなる筈だと感じました。以上</p>	放射線科	<p>この度は、検査に関する目的や方法等の説明が不十分で申し訳ございませんでした。ご指摘を全員に周知し、より良い検査が出来るよう、努めてまいります。不明な点がございましたら、お気軽にお近くの技師にお尋ねください。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成30年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	H30.10.2	手術を待つのに、談話室以外に待機する場所を設けてほしい。女性の病棟なので、男性が長時間おられると、通りにくいし、談話室で、くつろげないです。	14階東病棟	手術中の待機場所についてのご意見ありがとうございます。当病棟では、手術中の待機場所は、デイルームまたは病室内となっております。男性の待機場所は現在ございませんので、ご了承ください。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。
4	H30.10.5	トイレにエアータオルをとり付けてほしい。手洗いの洗剤も出てこなかった。病院なのに、フケツ(1階、総合案内横で回収)	施設課	・エアータオルについて。 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。 ・手洗い洗剤について。 洗剤液が出にくくなっており、申し訳ございません。現場確認を行い、取り替えるよう指示をしました。 ご意見ありがとうございました。
5	H30.10.5	9月7日に、血液内科の外来診察時に体の状態から、入院した方がいいという主治医の判断で即入院致しました。入院中は病棟のDr及び、看護師さんには、よくして頂きました。予定した退院日に体調が思わしくなかったので3日ほど遅れて9月26日に退院することになりました。しかし、しかし、しかし、入院前に9月26日に膠原病内科の外来予約があったのですが、何ということでしょうか！！退院日と重なったということで予約が取り消しになってしまいました。通院の毎に体調が急変することも多かったので、できれば退院する日であったとしても、予約の通りの9月26日に診察して欲しかったです。せっかく病院にいるのに、また違う日に通院ということは、本人の身体にすごい負担になりました。何とかならなかったのでしょうか。予約してあるのに取り消しになるとは納得できません！！	膠原病内科	このたびは、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。入院中の患者さんの外来受診は、もともと予約をとられていても、外来患者さんの診察の進捗状況で受診していただくよう、ご協力お願いしております。今回も外来からの診察可能連絡を入院されているお部屋でお待ちいただくよう、お伝えしましたが、お時間の都合がつかず次回予約をお取りして退院となりました。何卒、ご理解とご協力をいただきますよう、お願いいたします。
6	H30.10.9	市大2度目の入院ですが、トイレとドアの間が、せまいので大変。点滴などを持って行くと、ほんとに大変です。(16階東病棟から入手)	施設課	ドアとドアの幅について、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し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。

患者さまからのご意見と対応(平成30年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	H30.10.10	診察の待ち時間が長いです。時間の配分を考えて頂ければと存じます。	膠原病内科	診察を受けられるまで長くお待たせして申し訳ありません。日によって混雑具合が異なるのですが、重症患者さんの診察があった場合、お待たせしてしまうことがあります。その場合、おおよその待ち時間などを看護師や受付スタッフからご案内するようにいたします。ご理解とご協力をいただきますよう、お願いいたします。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。
8	H30.10.16	・面会時間が19時まででは少し早い気がします。仕事を終えてからでは、間に合わず困る事があります。他院をみても平均20時頃のような気がするので変更される予定はありませんか？ ・名前の呼び間違いが多いです。難しい漢字や読みにくい漢字ではありません。単純に思い込みで呼ばれる事におどろきます。カナ表記でしっかりと間違いのない様お願いします。	看護部 医事運営課	・面会時間について このたびは貴重なご意見をありがとうございます。当院では診療上の必要及び入院患者さんの療養環境への配慮など総合的に勘案し、面会時間を19時までと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頂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。面会の時間帯については、上記の観点を踏まえて設定させていただいております。今後とも当院の運営について、ご理解とご協力を賜りますよう、よろしく願い申しあげます。 ・名前の呼び間違いについて このたびは、受診時において、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 お名前のフリガナ確認を十分確認することなく、患者さんのお名前をお呼び出した可能性がございます。同じようなミスの起きぬよう、頂いたご意見を職員間で直ちに共有をさせて頂きました。職員への指導・教育を再度行います。貴重なご意見ありがとうございました。
9	H30.10.16	診察の変更のお願いで電話をしましたが、先生に確認しませと言われいついつ変更確認の電話をして下さいと言われました。1週間後に電話をするよう言われたので、びっくりしました。外来に来られる日は限られてるのかもしれませんが、病棟などにいらっしゃるのなら1日1回、外来からの連絡事項を伝えるとかのシステムは出来ませんか？患者数も多くすべて対応するのは大変とは思いますが、少し早く確認がしたいとか、その他問い合わせした事(体調、症状など)を知りたいというわがままかと思いますが、もう少し先生と患者の連絡をみつにする方法はないですか。	外来師長	このたびは、診察予約の変更についてご迷惑をお掛けして申し訳ございません。診察予約が混み合っていたため、医師の確認が必要でした。 しかし、担当医師との連絡がとれず、お時間をいただき申し訳ございません。今後、可能な限り早急に対応が出来るよう、改善してまいります。 また体調や病状の変化のお問い合わせ等でお急ぎの場合は、折り返しさせていただきますので、ご安心ください。貴重なご意見をいただき有り難うございます。

患者さまからのご意見と対応(平成30年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	H30.10.15	休けいコーナーが少なすぎます。絶食で採血後、食事をして薬を服用しようと思っても食べる場所がありません。カフェもいっぱいだし、すわって食べる所をさがすのに苦労します。休けいコーナーはイス、テーブルが少ない上に、新聞を広げて読んでいる人や、長くいる人がいるので、よけいに席は空きません。仕方がないので今日は6Fのレストランに行き、入口横の椅子にすわり食事、薬をのみました。レストランのウエイトレスさんの目を気にしながら。以前は、もっと広い席があったと思うのですが。病院の大きさでは少ないのは、あきらかではないですか。	患者支援課	入退院センター設置に伴い、1階東側休憩コーナーが狭くなり、申し訳ございません。センター設置時、1階西側休憩コーナーに、机、椅子を増設いたしました。ご意見をもとに再度、机(1台)と椅子(4脚)を増設いたしました。ご不便をお掛けいたしますが、そちらもご利用いただきますよう、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。
11	H30.10.15	今回手術を受けた患者です。ルートキープについて、麻酔科ドクターにお尋ねしたいことがあり、書かせていただきました。手術時に、どの血管を探すこともなく、迷わず手背にルートキープしたのはなぜでしょう。手背は他部位に比べると痛みも強く、手も動かしにくいので、食事も摂りにくいです。また手に固定するため、手の洗浄、消毒もしっかりできません。私は他院で看師をしています。手背は、どこにも血管が見つからない時の、最終手段です。新人看師でもルートキープできるような血管があるのに、どうしてすぐに手背を選んだのか。もし理由が時間の短縮、管理上の問題というような医療者サイドの理由であるならば、1度患者の立場になりご検討ください。	13階東病棟	このたびは、当科へのご意見ありがとうございます。ご質問いただいた件についてお答えします。当院麻酔科では、末梢静脈路確保は手背静脈を第一選択にしているものが多いかと思えます。理由としては、 ① 手背静脈は点滴の失敗率が低く、神経損傷のリスクも低い部位です。 ② 前腕などの中核側で失敗すると、それより末梢での再確保ができなくなります。手術、麻酔中は病棟に比べて輸液量が多くなるので、末梢で再確保すると輸液が漏れたり、静脈投与した薬剤の効果が十分得られなくなる可能性があります。 ③ 手術中に静脈路側の上肢に異状がないかを観察しますが、手背静脈は観察しやすく漏れなどによる腫脹にすばやく気づくことができます。 このような理由から、安全を優先して手背静脈からの静脈路確保を行っております。たしかに患者さんにとっては、術後不便なことが多くご負担になるかと思えます。手術麻酔という状況を鑑みて処置を行っておりますので何卒ご理解、ご協力いただければと存じます。
12	H30.10.22	私は、指定難病で耳がきこえません。会計受付のときに、耳がきこえないのでモニター表示してくださいと伝えたのに、会計精算時は、名前を呼ぶだけで表示してくれなかった。そのため、ずっと待っていて、あとまわしになった。耳が不自由と、なんども伝えているのに、しんさつ券にも、シールがはられているのに、耳がきこえない人は会計もちゃんとしてくれない。	医事運営課	このたびは会計時に、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。患者さんから、計算受付者に、会計精算時のモニター番号表示へのご要望があったにも関わらず、番号表示が出来ておらず、誠に申し訳ありませんでした。患者さん情報を登録して同じようなことが起こらないように改善致しました。

患者さまからのご意見と対応(平成30年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	H30.10.16	10月2日(火)～10月16日(火) 胃全摘出の手術を受け入院しておりました。高津病院より紹介され、ほんとうに快適に過ごすことが出来ありがとうございました。15階東と西とでは、患者数に大差があり驚いています。ささやかな患者の希望として外観ポケット見ているのが楽しみで、窓ガラスのよごれが目立ち(特に昼間)1ヶ月に1度くらい清掃してやって下さい。	施設課	窓ガラス清掃は定期的に行っております。今回ご指摘いただきました箇所ですが、定期清掃に入ろうとしていたところでしたが、ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。早急に清掃に入らせていただきます。定期清掃を行っていても、天候などの関係で汚れてしまう場合もあるかと思えます。その際は臨時清掃に入りますのでご依頼ください。貴重なご意見ありがとうございました。
14	H30.10.24	<16階東病棟のシャワー室A、シャワー室B共通の問題>(恐らく、他の階のシャワー室も共通の筈) 管理責任者の方が、もし1回でもテストをされていたら、すぐに気付かれた筈の問題です。シャワーヘッドホルダーが上下に1カ所ずつ計2つ壁面に取りつけられています。シャワーの水の勢いが弱いこともあって、椅子に座った場合は、利用者の肩より上にはシャワー水があたりません。(小生173cmですが、特別高い訳ではありません。多数の無言の患者さん達が問題を感じている筈です。)上のシャワーホルダーよりもさらに、高い位置に3つ目のシャワーヘッドを取り付けて下さい。照明のカバーはプラスチックで結構丈夫ですので、シャワーヘッドが万一あたっても全く問題ありません。	施設課	この度は貴重なご意見をいただき有り難うございます。ご指摘いただきましたとおり、高い位置にホルダーを設置し使いやすいように順次改善してまいります。
15	H30.10.25	心電図の検査の時、体につける機具、消毒をしているのですか。それとも自動消毒(殺菌)?衛生面、特に気をつけて下さい。年月と共に医術面、落ちていってます。もっと患者の病気に何が必要かA(Answer: 答)を出して下さい。全然参考にもならないA(Answer: 答)では不安ばかりです。	中央臨床検査部	この度はご不快、不安な思いをおかけし申し訳ございませんでした。 心電図検査の際、患者さんの手首、足首、胸部に電極(導電性素材のパッド)が接触します。その電極は、検査前に全患者さんの感染症情報を確認した上で必要に応じてアルコール消毒もしくは交換しております。衛生面には特に気を付けて検査を行っておりますが、今後、気になるような事もしくは不安に思われるようなことがございましたら、その都度、電極を交換させていただきますので、遠慮なく、お申し出いただくよう、お願いいたします。貴重なご意見、ご指摘、誠にありがとうございました。

患者さまからのご意見と対応(平成30年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	H30.10.26	(14階西病棟から入手) 7月末～8月上旬まで泌尿器科病棟に手術で入院してました。 ・準個室・・・パーティションで天井の照明のスイッチ操作ができない状態です。せつかく有る机が暗かったです。又、パーティションの上は埃が積もってました。 ・風呂場・・・扇風機のカバーが埃まみれでした。	施設課	<パーティションの天井照明スイッチ> 8月22日に点検、修理を実施しております。電球切れなど、不具合がございましたら、詰所までお声掛けください。早急に対応させていただきます。 <パーティション上、扇風機カバー上の埃> 清掃を実施するよう指示いたしました。お気づきの点などございましたら、詰所までお声掛けください。貴重なご意見ありがとうございました。
17	H30.10.26	生後4ヶ月の赤ちゃんの検査にさいし、朝9:30分より午後4:30分頃まで結果をきくのにかかりました。皆様予約でいそいでおられるのは、よくわかりますが、もう少しベビーに対して時間的はいりよがあってもいいのではないのでしょうか。市大という大病院ではベビーも大人も同じあつかいなのではないのでしょうか。	耳鼻科外来	当科では、乳幼児から高齢の方まで幅広い年齢の方が受診されています。乳幼児の方の受診は、検査の時間帯や検査技師の人員確保が必要であり、診察に時間を要してしまうという事前説明が不十分で申し訳ございません。このご意見をもとに、スタッフへ周知いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。

患者さまからのご意見と対応(平成30年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	H30.10.29	<p>入院して9階、13階、7階と部屋の変更がありました。その階ごとで、看護師の対応がちがう。このフロアは・・・と言い方される。次の無菌室に入った時どうなるのか心配。薬の対応も、飲めてるかの確認と、ケースごと飲まないため、半分に切らない。角で怪我するおそれもあるため、とか言われましたが、看護師の管理不足ではないでしょうか？今までの患者が悪いかの説明を受け、ルールで決まっていますといいながら、次の薬は、半分に切った状態でわたされました。切ったらダメなのか、どうか、わかりません。自分で切った時は怪我しないように角は、まるくしてました。(9階、13階は薬ケース用意してもらってました。飲みまちがいありませんでした。7階は薬がくるのが遅いため1コあわなくて、数がちがうと言われました。)指がしびれているため、体ふくタオルも、9階は、あたたかいタオルもらえたが、次は自分のタオルでふいて下さいと言われて、冷たいタオルでふいていました。こちらの家族の不安も早めに伝えて、妻の休みも言っていました。大阪まで来るのに2時間かかると、日程を決めて言われるのではなく調整できる日を教えてほしいです。お見舞などこられてる時間に、診察が入ったり、かさなる時が多い。外泊も1泊2日しかだめで、2泊は1回病院に来て下さいと言われ、往復5時間、車で約2万円の費用が必要になります。前日の夜から帰る手段があるが為に言った事なので、認めてほしいです。いろいろ考えるとイライラ感がましてきます。看護師の注射内容のまちがった説明や、毎日確認していないのはよくないです。ねって皮膚状態を言ってくるし、本当に理解して毎日の検診してるか心配になります。前にいた病院から来て、初めは良かったって思っていました。いろいろな科の方がすぐ対応していただいて、やはり大学病院やと思ってました。病院のルールも大切ですが、患者の意見、思いも聞いてほしい。1つくずしたら、みんなにしなければならぬと言われましたが1人1人患者はちがいます。ある程度の対応はお願いしたいです。</p>	7階東病棟	<p>この度は、ご不快、ご不安な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。内服薬の管理ですが、院内ですべて同様の管理を行うことが理想的と考えますが、病棟により特殊性があり、現在の管理となっております。しかし、誤薬を防ぐために内服薬は1個ずつ切らずに患者さんにお渡しすることは病院内で統一されております。外泊やご面会については一般的な規則としての対応となり、配慮が足りなかったと思っております。今後、個人的な状況については主治医と相談しながらすすめていきたいと思っております。また、看護師の対応に伝達不足や確認不足がありました点は今後、改善してまいります。患者さんのご意見や思いを伺い、お互いに同意できる関係性でありたいと思っております。貴重なご意見、ご指摘、誠にありがとうございました。</p>