

【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。

これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院業務改善委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
11/1	苦情	今朝、同室の患者のオムツを朝食配った時に行おうとしたので、「今はやめて！」と言ったが、看護師は「すぐですから。」と続けた。すごい臭いが広がった。担当者には直接苦情を言ったが、そのあと、師長さんにも「患者さんがオムツ気持ち悪いと思って。」などと言いつつ謝罪ではないか。私達にトイレの中でご飯を食べろというのか。私が担当者にすぐ上の人呼んでと言ったらすぐには来たが、ちょっとナースは私達とは感覚が違うのか。（2022年も同様のクレームを行ったが階がちがうとまた同じ）	この度は、入院生活においてご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。患者様にとって病院から提供している食事を召し上がっていただくことは、治療の一環として必要なことです。また慣れない入院生活に起きまして、食事を楽しみにしていただいている患者様も多くいらっしゃいます。今回は、その食事提供の際に、同室の患者様の排泄物の処理が必要となったため対応をしましたが、食事をとられる患者様に配慮したお声掛けや対応が不十分であったと思います。今後は、患者様のお気持ちを配慮しながら、このようなやむを得ない状況への対応にもご協力いただけるよう、十分な説明と環境の調整を行うように取り組んで参ります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。
11/7	苦情	朝食時、同室の人のおむつ換えをされ不快だった。食事中は臭いがこもるのでおむつ交換はしないで欲しい。食事以外の時も窓を開けるなどの配慮が欲しい。同室の患者さんが苦情を言うと室長が謝りに来る。早くおむつ換えないと患者さんが苦痛だからと、同室の他の者の気持ちを無視した言い方で謝罪の言葉が先ず出なかった!!	同上（上記と同一案件に対する苦情です）

【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。

これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院業務改善委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
11/7	苦情	腹部エコーの時、タオルをしっかりまいてカバーしてくれなかったため、下着が広い範囲でジェルでぬれてしまった。もう少しちゃんとしてほしい。	<p>この度は、腹部超音波検査の際にご不快な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。通常、検査中にタオル等でしっかりと覆うように配慮しているところですが、当日はカバーが十分でなかったために、ジェルが下着に付着し濡れてしまう結果となりました。大変ご不便をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。</p> <p>今後、このようなことが再発しないよう、スタッフ一同で手順の見直しを行い、検査時のカバーの徹底と患者様のご負担を軽減できるよう努めてまいります。また、必要に応じて追加のタオルや防水シートを活用するなど、細心の注意を払うことで快適に検査を受けていただける環境作りを進めてまいります。</p> <p>今度とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>

【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。

これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院業務改善委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
11/14	要望	5 B病棟の女子トイレの洗面台の右側の石けんが出ません。ずっともう片方を使っていました。修理をお願いします	確認しましたところ、オートソープディスペンサー（自動石けん供給器）が故障しており、石けんが出ない状態になっていましたので、直ちに修理させていただきました。 ご指摘をいただきありがとうございました。
11/14	苦情	定期検診に来た際、また新しく担当医師が変わっていたが、今回の医師の対応は非常に不愉快であった。ろくに人の話も聞かず淡々と仕事を進めていた。忙しいのは分かるが、医師としてそんな対応をしていては、患者も言いたい事、伝えたい事の話が出来るわけもない。定期的にコロコロ担当が変わるのであれば、仕事やからキチンとしてほしい。いやならやめればいい。	御気分を害してしまい申し訳ありませんでした。 担当医には患者様に信頼され愛されるような医師を目指すよう指導を行ってまいります。

【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。

これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院業務改善委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
11/28	要望	<p>コインロッカーの設置を希望します。公共の交通機関を利用して通院しているので、秋～冬、それ以外の時季でも上着やコート、マフラー等着用していきます。が、血液検査、尿検査、その他検査時に置き場所がなく困ります。椅子に置きっ放しにしておくのは不用心だし、片手で荷物（上着など）を持つての移動はとても疲れます。このような荷物を入れておけるコインロッカーを設置してもらえませんか？施錠するときにお金を入れて、出すときにそのお金が戻ってくるようなタイプのものを希望します。</p>	<p>コインロッカーにつきましては、スペースの問題や予算の関係上、設置はしておりません。 今後、患者様のご意見・ご要望を勘案しつつ、設置の可否を検討してまいります。 ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解、ご了承の程よろしくお願いいたします。</p>
11/28	苦情	<p>4 Aの風呂のカビ（壁）</p>	<p>浴室の壁面や手すりなどにカビの付着が認められましたので、現在カビの除去作業及び手すりの部品交換依頼を行っております。 ご指摘をいただきありがとうございました。</p>

【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。

これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院患者サービス向上委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
11/7	お礼	今回の入院で看護師さんありがとうございます。初めてのシャワーでも予約を取る際、「この時間なら私に対応できるので、この時間はどうですか？呼んでもらったいいですよ。」と提案してくれました。また。洗髪も手伝ってくれとても助かりました。終わる時には様子を見に来てくれて本当に助かりました。ありがとうございました。	この度は、看護師の対応に対してお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。いただいたご意見について対応をした看護師に伝えました。自身が行ったケアが患者様のお役に立ち、かつ満足していただけたということを知り、患者様への感謝とともに、ひきつづき頑張っていこうと気持ちを引き締めておりました。このように患者様のお気持ちに寄り添い、丁寧に対応ができる看護師の育成に努めてまいります。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。