

【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】
R6/4/4	【要望】	障害者の駐車スペースの確保についての要望 車イスで入る際に、ロータリー（玄関前）に停めて送りたいですが、障害者乗降スペースがなく一般の方と同じ扱いにて、毎回不自由しています、（特に雨の日）また障害者待機スペースとして目の前にあれば緩和されると思います。常識で考えて障害者駐車場から車イスで移動は無理です。改善として目の前、隣地に障害者スペースを他院のように確保していただきたいです。	ご意見、ご要望をいただき、誠にありがとうございます。 身体障害者の駐車スペースに関するご要望につきまして、以下のとおり回答いたします。 現状、玄関前は駐車スペースを設置するほどの余裕がなく、また時間帯によっては多くのお車が通行することもあり、待機スペースを設置して常時駐車いただくことは難しい状況です。大変ご不便をおかけいたしますが、乗り降りの間のみ一時的に駐車いただくことは問題ございませんので、ご来院の際は玄関前にて患者様が降りられた後、障害者の駐車スペースへ駐車いただき、お帰りの際は患者様は玄関にてお待ちいただき、お車を玄関前へ配車後、乗車いただきたいと存じます。なにぞご理解、ご協力をいただきますよう、お願い申し上げます。

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R6/4/25	【苦情】	<p>外科で半年に1回の乳がん術後の診察を受けている。今回、再発・転移の可能性があったため、4/19MRをもう一度造影剤入りで撮影する事になった。医師が何度も針差しを失敗し（3回）しまいには、今回は造影剤なしでと言ったため、私が「先生代えてもらってください」と言い別の医師がきたら一発でできた。こんなに失敗されたのは初めてだし、造影剤なしにきりかえるならMRを2回も受けません。下手すぎ!!すぐに代わって！</p>	<p>この度は、複数回の穿刺ミスにより大変な苦痛、ご迷惑をおかけいたしました。心よりお詫び申し上げます。施行医には注意、指導を行いました。今後は、自身が穿刺困難であると判断した場合は、依頼医や他の医師の応援を仰ぐように徹底いたしました。ご指摘いただきまして誠にありがとうございます。心より謝罪いたします。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R6/4/25	【苦情】	<p>入院の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎水分が一切病院側から出ないので、患者の方で持ち込むのが大変苦痛。特に高齢者は重いので負担が大きすぎる。 ◎遠方から通う家族の立場で云うと手術の際、荷物を集中治療室まで持ち込むため、冷蔵庫の物などいちいち持って帰らなければならないのが大変。荷物を置いたまま同じベッドに戻るようには出来ないものか。 ◎受診の待たされる時間が長すぎる。 ◎看護師さんによって対応に差がありすぎる。 	<p>この度は、入院生活においてご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。まず、飲料水の準備につきましては、先般の新型コロナウイルス感染症流行を機に、当院においても様々な感染症予防対策の見直しを行いました。あわせて、給茶器周囲の床が濡れやすいことでの転倒の危険性等への対策も考慮した結果、2021年7月に給茶器の利用と配茶サービスの終了を決定いたしました。現在、患者様に少しでもご不便をかけずに飲料水をご準備いただけるよう、①各デイルームへの自動販売機設置 ②アメニティによる飲料水をベッドサイドまでお届けするシステムの導入 ③ナースステーションにポットを設置し、ご希望される方への温かいお湯の提供、以上の対応をさせていただいております。ご不明な点は、看護職員にお問い合わせ下さい。続いて、手術時の集中治療室への移動に関しましては、ご指摘のとおり、集中治療室への入室時に患者様のお荷物を全て整理し持ち帰っていただくか、貴重品以外のお荷物は、院内に設置しております専用のロッカーに収納していただいております。当院で入院を必要としている患者様が、一人でも多くご利用いただけるよう、患者様やご家族様にご協力をいただき、このような方法とさせていただいております。ご苦労をおかけしておりますが、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。また、看護師の対応につきましては、いただいたご意見を病棟スタッフ全員で共有し、話し合いを行いました。今後、患者様に同じような不快な思いやご迷惑をおかけしないよう、病棟内で看護職員に必要な接遇に関する勉強会や話し合いの場を設け、見直しを図ってまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R6/5/1	【苦情】	<p>部屋のテレビは映りが悪い上、今時BS放送も映らない。 デイルームのテレビはBS放送は映ります。 テレビ受信値上げしたのに、部屋での楽しみ少ないのに、テレビ何とかしてほしい。</p>	<p>病室のテレビにつきましてご不便をおかけして申し訳ございません。 病室でご使用いただいているテレビにつきましては、BS放送受信に対応した機種ではなく、BS放送を御覧いただける環境にございません。 BS放送受信可能にするためには、すべてのテレビを交換する必要があり、予算的な問題等もあり、直ちに交換することは現状では困難です。 今後は、BS放送対応機種への変更を検討してまいりますので、ご理解・ご協力をお願いします。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R6/6/14	<p>【苦情】 【要望】</p>	<p>① 5A-11号室に検査入院しました。 シャワールームのシャワーヘッドのノズル部分が半分以上詰まっています、シャワー量が少なかったため苦労しました。定期的に点検すべし。</p> <p>② 便所、手洗所に手拭き用のタオルをかける場所がありません。手洗い励行するなら金銭的に少額で可能なタオル掛けをつけてください。</p>	<p>この度は、入院に際してご不便をおかけして申し訳ございません。</p> <p>① シャワーヘッドにつきましては、ご意見をいただき直ちに点検を実施し、不具合を修理いたしました。</p> <p>② タオル掛けにつきましては、ご意見のあった病室には設置させていただきました。今後、他の病室へも順次、設置するよう検討させていただきます。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R6/6/27	【要望】	<p>先生や看護師さんには丁寧な対応や処置のおかげで病状が回復し大変お世話になりました。入院中に感じたのが、看護師さんの業務内容が多く、他の患者さんへの対応が隅々まで行き届いていないのではと思いました。看護師さんの負担を考慮すると、医療行為以外のケアを担える介護福祉士を配置した方がいいのではと思いました。</p>	<p>御意見ありがとうございます。現在、当院では医療従事者の働き方改革の観点から、看護師の負担軽減のため看護補助員を配置しておりますが、十分な配置に至っておりません。入院患者様が安心して療養いただけるよう、継続して積極的に採用を進めてまいります。</p>