

【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】
R4/4/14	【要望】	同室の患者（大部屋）がずっと携帯で電話している。認知症らしいが、それとこれは話が別で、そのような患者は家族に携帯を預けるなどして持たせないようにすべきでは？こちらはルールを守ってラインなどで連絡しているのに。守るのがバカらしくなる。	大変ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。今後そのようなことがございましたら、早急にご本人に注意させて頂き、ご家族様に携帯を管理していただく等対応させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/4/14	【苦情】	<p>ナースの数が全く足りていない。術前に用意する物とか説明もない。ICUに入ったが、トイレはないのでそこで（ベットで）するよう言われた。ナースコールをしてもなかなか来てもらえない。夜間の看護師が次の日の午前の日勤までするのは異常です。組織再編成と経費削減もいい加減にしてください。</p>	<p>術前の準備物品の説明は、手術により準備物品が異なるため、入院後の説明とさせていただいております。ベット上での排泄は大変苦痛を強いられると思いますが、ICU入院中は基本ベット上安静になりますので、主治医の指示のもと患者様にご説明し、対応させていただいております。夜勤明けの翌日は出来るだけ休みにするよう調整しておりますが、患者様の安全を考え人員が少ない場合日勤とさせていただく場合もあります。</p>
R4/4/14	【苦情】	<p>今回5人部屋で、1人は認知症1人は超高齢での相部屋となった。夜中ずっとさわぎ立て全く眠れない。健常の人と同じ部屋にする意味がない。3Dの部屋が小児科で他の部屋がないなら4階とか3Cとかの部屋に振り分けるべきでは？今日は一睡も眠れませんでした。そうでなければそういう患者は地域の病院へ</p>	<p>ご迷惑をお掛けして、大変申し訳ありませんでした。患者様の状況に応じてお部屋の調整をさせていただきます。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/4/14	【提案】	<p>以前入院していた時から思っていたのですが、看護助手はいないのでしょうか？助手がいればおむつの交換や食事の介助はその人達にまかせればナースは本来の仕事ができると思います。また経費もナースの半分以下で済むと思いますが。色々な仕事をナースにさせすぎではないですか？</p>	<p>各病棟に看護補助員を配置しておりますので、看護補助員にタスクシフトできる業務は移譲していきます。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
R4/4/21	【要望・苦情】	<p>支払いについて、クレジット支払が可能になる様クレームと共に要望します。 ※昨今現金を持つ必要が少なく、高額の場合困る。</p>	<p>ご不便をお掛けしまして申し訳ございません。クレジットカードは現金でのお支払いと比べて処理に時間が掛かるため、レジの待ち時間の都合上、現時点では入院費のお支払いの場合に限定させていただいております。現在外来会計におけるクレジットについて自動支払機（クレジットカード専用）の導入を検討しておりますので、ご理解とご協力のほどお願いいたします。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/4/21	【苦情】	<p>形成外科なのになぜ、小児科病棟なのか。隣の方は、腹腔鏡で外科なのになぜかこの病棟。整形外科も同じ、結局専門で看れるナースがいない。エピが外れた時も「わからへん」とナースを呼んでそのせいで液がこぼれてエピを使えなくなって翌々日抜いた。その場ですぐ対処すればできたのに、使えないエピを土日持ち歩いてムダでした。</p>	<p>Epiの接続部が外れた際、主治医に報告し対応させて頂きましたが、患者様の負担を考え、Epiが使用できないのであればすぐに抜去する等検討すべきでした。大変申し訳ありませんでした。</p>
R4/4/21	【苦情】	<p>朝食の時間配膳して、その前に（ナース名・・）「おむつかえます。」同室の人が認知症でこちらが我慢しなければならないのはおかしい。なぜ全員が食事のタイミングでおむつかえをするのか？自立の人とそうでない人のベットコントロールをしっかりすればいいのに。ドレーン入れの袋掛けも形成外来で看護長がTELしたらすぐ届いた。なにかにつけてまわっていない。</p>	<p>排泄ケアを食事のタイミングで行ったことで、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は食事時間を考慮した上で排泄ケアを行っていきます。手術後の物品の手配も遅くなり、申し訳ありませんでした。今後は病棟にストックし、必要時すぐ使用できるようにさせて頂きます。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/4/21	【お礼・感想】	<p>今回の入院では病棟のナースの方々に大変お世話になりました。ありがとうございました。今回の入院では大部屋で自立できない方と一緒にあり、色々問題がありました。その中でやはり思うことは、それぞれの患者に合ったケアが必要ではないかという事です。個室が多かった入院が今回は大部屋でかなりしんどい入院生活となりました。</p>	<p>入院中の配慮不足により、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。また、貴重な声を多く頂き、ありがとうございました。今後の患者様へのケアに活かしていきます。</p>
R4/4/28	【苦情】	<p>4/6～4/19まで3D病棟に入院しました。その際同室の口腔外科で入院中の患者が認知症で部屋で電話をかけるなどの迷惑行為があったため、ナースが電話を預かっていました。毎日来る理学療法士（リハビリ）は1日20分向き合うだけなのにそのたびに「スマホどうしました？」等思い出させるような言葉を言ったり、後輩の指導に来ていた人と関係のないおしゃべりばかりしていました。ナースも同室の患者も1日中その人に向き合って大変でした。</p>	<p>この度はリハビリスタッフの言動に対してご指摘ありがとうございます。また入院により大変な思いをされている患者様にご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。関係スタッフに確認を取りましたところ、後輩指導で緊張しており周りが見えておらず配慮にかける言動でしたと反省しておりました。今回のご指摘を部署スタッフ全員に周知し、再発防止の意識づけを行いました。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/4/28	【苦情】	<p>院外処方をお願いいたします。3番会計受付で書類を提出して、再度もらうまでにとっても時間がかかります。一体何をチェックしているのですか？担当医に処方してもらい、それを自分の決めた薬局にもって行くんですから、ここでのチェックが必要ですか？毎回時間がかかってイライラします。バスの時間にいつも間に合いません。</p>	<p>院外処方箋の内容確認に長時間お待たせし、申し訳ございません。3番会計受付では患者様にお渡しする処方箋の内容に間違いがないか等を院内の薬剤部門に確認する作業を行っております。これは近隣薬局に院外処方箋を持参頂いた際に、適切にお薬を受け取って頂けるようにおこなっている作業となりますのでご理解を賜れますようお願い申し上げます。この度は、貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。</p>