

【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】
R4/9/8	【要望】	クレジット支払い可能にしてください。何故出来ないのでしょうか？大変不便です。 ＜同内容他1件＞	ご不便をおか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支払いとくら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カード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。
R4/9/8	【要望・苦情】	男子トイレ小便器に設置しているフットマットの端が反っており、高齢者がつまづきやすい、改善を希望します。	この度はご迷惑をおかけし申し訳ございません。清掃時にマットの状態を確認し、交換が必要なものに関しては取り換えいたします。

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/9/8	【苦情】	<p>9月3日会計を済ませてから薬をもらうまでに30分近く待たされました。理由を聞くと作業者が2名しかいなくて時間がかかってしまったとのことでした。この病院は、患者を待たせることを何とも思っていないのですか？調剤に時間がかかるのなら、院外調剤の導入を検討してください。</p>	<p>この度はお薬の待ち時間に関してご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。待ち時間が遅延した理由として、薬剤部内での人員調整の不備や患者様の処方内容の変更があった事などが挙げられますが、その旨説明不足であったこととお詫びさせていただきます。</p> <p>今後は、薬剤部内の各部門と調整し人員確保に努め、待ち時間短縮の改善に努めていきます。早くご帰宅を希望される場合は、当院では院外処方箋の発行も可能ですので診察室にてその旨をお伝えください。ご理解の程よろしくお願いたします。</p>

【日時】

【項目】

【ご意見・要望等】

【回答】

R4/9/16

【苦情】

レントゲン検査時の検査着、ちゃんとした物を用意して欲しい。先日、胸のレントゲンを受けた際、レントゲン室の外に「気軽に検査着をお申しつけ下さい」と写真入りで出ていたので、更衣室に入った時、男性技師にお願いした。暫く待たされ、「はい」と青い紙製の検査着らしきものを何の説明も無いまま渡された。外の写真と全く違い、どう着るのか、紙をはがせば良いのかと、色々迷った挙句、このまま付けろという事かと、頭を一つの輪の紐に入れ、金太郎の前掛けのように付けてみた。ただこのままだともう一つの輪の形の紐は長すぎて、バストは丸見え状態。必死に両サイドを引っばってなんとか括り、身体に密着させ、レントゲン室に入った。「これでいいのか？」と聞いたところ、「それでいいです」と一言。

以前同じように胸のレントゲンを受けたとき、中年の男性技師に着ていたキャミソールは大丈夫か確認したところ、「大丈夫」とのことだったので、下着を外して中に入った。暫くして「これはちょっとまずいので・・・」と同じ中年技師の方に言われ、その場で下におろさざるを得なかった。当初、背中にタオルを掛けたりされていたが、撮影は正面だけでなく、上のバーを持っての撮影もあると知り、タオルはどう考えてもずり落ちると思い、その場で検査着をお願いした。暫く待って、持って来られたが、男性技師も居る、その場で着替えをしなくてはいけない羽目になり、非常に気分の悪い思いをした。今までも色んな所でレントゲン検査を受けてきたが、こんな変な気分の悪い所は初めてです。善処を求めます。また、患者からの意見の概要や、それに対し、どのように改善したかなど分かるようにホームページ、もしくは院内に貼り出すなどして欲しい。

この度は患者さまに、大変ご不快な思いを抱かせてしまい誠に申し訳なく、深謝いたします。日々の一般X撮影では、必要に応じて更衣室で肌着か検査衣（ディスポーザブル）に着替えて頂くことを説明するようにはしておりますが、今回このような不適切な対応があったこと、心よりお詫び申し上げます。

部内スタッフには「患者様の声」を真摯に受け止めて医療接遇に留意するよう、厳重に注意しました。

今後は、この様なことが無いよう患者さまの「プライバシーの保護を受ける権利」に十分な配慮を行うことを徹底いたします。また更衣や撮影の際には丁寧で分かりやすい説明と患者様一人一人の尊厳を尊重した対応に努めてまいります。

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/9/22	【要望】	<p>6月23日に口腔外科で1泊入院し、全身麻酔にて親知らずを抜歯手術しました。前にもこれと同じ手術を当院で受けたのですが、2回共、手術後、こちらから看護師さんにナースコールで希望しないと、出血をぬぐうガーゼやガーゼを捨てる膿盆などを持って来てもらえず、ガーゼが届くまでの間、口の中が出血でいっぱいになり気持ち悪くなりました。こういう手術後は必ず出血があると思うので、初めからガーゼや膿盆を渡すなどの処置を希望いたします。</p>	<p>貴重なご意見を頂きありがとうございました。抜歯の手術では、出血のリスクがありますので、手術時に出血時の説明をさせて頂くこと、膿盆は必ずベットサイドに置いておき、術後は出血状態を確認して必要に応じてガーゼを置かせて頂きます。不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。</p>
R4/9/29	【要望】	<p>血液内科や入院中の患者は外に出ることもできず、長い入院生活をしています。Wi-fiをどうか入院中お願いします。 (他同内容3件) お湯が欲しい時にないのが残念です。看護師に頼まなくていいシステムをお願いします。</p>	<p>入院中、ご不自由をおかけして申し訳ございません。Wi-Fiに関しましては、導入予定となっておりますのでお待ちください。 お湯に関しましては感染予防の観点より、置く場所を限定しております。引き続き看護師にお申し出いただけますよう、お願い申し上げます。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/10/13	【要望】	採尿トイレ（女性側）の戸を開けたら手を洗っている人がいればぶつかってしまう。	ご指摘いただきありがとうございます。開閉時気を付けるよう掲示にて注意喚起させていただきます。ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。
R4/10/13	【要望】	入院することで筋力が衰えます。認知症になる可能性が高くなるので、リハビリをもっとしていく必要があると思います。どうか、リハビリにもっと注目していただきたい。入院して、ADLなどが低下して退院した後、患者がもとの生活に戻れるようにリハビリをぜひ、積極的に取り入れて欲しいです。	リハビリテーションの導入については、患者様のご病状により必要な対応が異なるかと存じますので、主治医にご相談ください。

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/10/28	【要望】	<p>給茶機が使用できなくなり患者がペットボトルを持ってくるようになると、地球環境にとって、ペットボトルが増えてしまいます。なかなかすべて再利用が難しい問題があると思いますが、このまま給茶機にかわる別のことでペットボトルの削減やゴミの削減に病院としても対策をお願いいたします。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。以前設置しておりました給茶機につきましては、院内で検討した結果、衛生面と安全面を考慮し、2021年7月に運用を中止することとなりました。検討段階においても、ご指摘にありました、ゴミの増量については問題点としてありました。対策として、ペットボトルを有効にリサイクルできるよう、ゴミを分別して廃棄できる環境を整備いたしました。今後も対策を徹底できるよう、職員への注意喚起と環境整備を継続してまいります。</p>