

【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】
9/3	苦情	薬をもらうのになぜ60分もかかるのでしょうか。 今までこんなに長く要することはなかったと思います。	この度は、当院の待ち時間につきまして、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。当院では、待ち時間の短縮に向け、業務の改善に取り組んでいるところでございます。しかしながら、お薬の処方につきましては、患者様お一人おひとりの症状、検査値、体質に合わせて確認した後に調剤しているため、どうしてもお時間をいただく場合がございます。お薬の安全性確保の観点からも、ご理解いただければ幸いです。また、待ち時間中にご不明な点やご不安なことがございましたら、ご遠慮なくスタッフまでお声がけください。患者様には大変ご迷惑をおかけいたしますが、より質の高い医療サービス提供のため、引き続きご理解とご協力をお願い申し上げます。

【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】
9/11	要望	心電図検査時の電極装着の際、アルコール消毒するにあたりアレルギーについて尋ねられた。長年通っているが毎回聞かれておりアルコール使用の可否についてカルテに記載していないのか、認知のある方に誤ってアルコールを使用してしまう二次被害が生じる可能性があるのではないか。エタノールとヘキシジンの消毒効果は同程度か、同程度であるならばヘキシジンに統一すればよいのではないか、感染部に意見を反映させてほしい。	この度はご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。アレルギー情報の毎回のご確認につきましては、患者安全の観点から前回の受診以降の体質変化や情報の更新漏れを防ぎ、確実に安全を確保するための重要な手順となっております。厚生労働省が推進する「患者参画」のもと、患者様ご自身にもアレルギーや既往歴などの重要な情報について積極的に伝えていただくことが推奨されています。誤使用を防ぐため双方での確認にご協力をお願いしております。また消毒薬についてですが、エタノールとヘキシジンは殺菌効果の速効性や持続性などの特性が異なるため、一律で統一することは困難でございます。採血時等も同様の理由から都度確認を行っております。しかしながらご指摘のとおり認知機能の低下時や職員間の共有不足によるリスクは懸念されるところです。いただいたご意見は感染対策および関係部署へ共有し、情報共有体制や今後の運用改善の参考とさせていただきます。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

【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】
9/17	要望	駅が遠くて少し不便です。 バスを無料にしてほしいです。 いつも、ありがとうございます。	いつも当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。 当院までのバスにつきましては、バス会社様が運営されており、ご要望されている無料化は困難な状況です。何卒ご理解ください。皆様の通院が少しでも快適になるよう、今後も地域と連携し努力してまいります。 貴重なご意見ありがとうございます。

【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】
9/17	要望	9月X日緊急OPで入院しました。当院3度目の入院ですが、Nsスタッフはコミユカも良く、患者のニーズに寄り添ってくれるのを感じました。でも、ただ一人少し違和感を感じるスタッフの方がおられ、クレームというより看護の質を高めるため書かせていただきます。①Y日HCUから病棟に上がりました。その日の夜勤の方が翌朝、検温等に来ました。まず、私の所に来て体温計を渡されて、そのスタッフは別の患者の所へ行き、5分位放置。帰って来て「何度？」と聞かれました。こんなの初めてです。会話も血圧もなく「どうでしたか？」と聞かれませんでした。②Z日夕方くらいに導尿が取れましたが、排尿は少し不安定。翌朝、咳した時にズボンを汚してしまいました。病室でナースコールすると、その人が来ました。着替えはロッカーに入っているとかで、一人で着換えよという感じ。汚れた足をふきたいと言うと「下から持ってきたおしりふきがあるでしょ」と。荷物探してもないためナースステーションから仕方なく持ってきた感じ。患者と話して、ニーズを把握して必要なサポートをするのがNsの役割ではないのと思ってしまいます。③夜中に点滴のアラームが鳴り、コールしたが返事がなく、アラーム音大きいのでもう2回押した。あのスタッフが来て、「夜は聞こえているので、1回押せばいい」とのこと。理解できず。	このたびは、当院看護師の不適切な対応により、大変不快な思いとご不便をおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。手術後でお体に大きな負担がある中、着替えの際に「汚れた足を拭きたい」というご希望に対し、お気持ちや状況に寄り添った対応ができておりませんでした。また、術後1日目という非常に大切な時期にもかかわらず、体温測定の際に配慮に欠ける対応があった上、十分なお説明や状況確認もないまま他の対応に向かい、長くお待たせしてしまいました。重ねてお詫び申し上げます。患者様の体調やお気持ちに配慮し、安心して療養していただけるようサポートすることは看護師の重大な役割です。今回の対応は、その配慮やプロフェッショナルとしての自覚が欠けていたと重く受け止めております。いただきましたご意見は病棟スタッフ全員で共有いたしました。患者様の訴えや声に丁寧に耳を傾け、お一人おひとりの状態に応じた適切な援助と、配慮ある言動を徹底してまいります。このたびは、病院の改善につながる貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

【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】
9/17	苦情	本日 8 時15分尿検査、23分再診受付、9 時残尿測定と順調だったが、診察は 9 時45分から。5分ほどで終わり、次の予約票と処方箋を待ったが、全く呼ばれず10時20分しびれを切らし受付へ。もう少し待ってくれとの事で10時30分まで末が呼ばれず、再度受付へ。10時35分ナースが予約票持参。何で40分もかかる？意味不明。手が足りないなら増員してほしい。忘れてたのでは？いつもながら必ずどこかで長く待たせる外来の体質にはあきれる。いい加減にしろと言いたい。	このたびは外来診療における待ち時間につきまして、ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。当院では、検査・診察・会計・予約手続きなど複数の工程が並行して進むため、時間帯によってはご案内までお待ちいただく場合がございます。今回も診察後の予約票お渡しまでにお時間を要し、ご負担をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。 日々多数の患者さまが来院される中で、できる限り円滑にご案内できるよう、職員間で情報共有を行い、業務の見直しや効率化に努めておりますが、すべての時間帯で待ち時間を解消することが難しい状況もございます。いただいたご意見は今後の外来運営の改善に向けて参考とさせていただきます。患者さまに安心して受診いただけるよう、引き続き職員一同対応の向上に努めてまいります。このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。