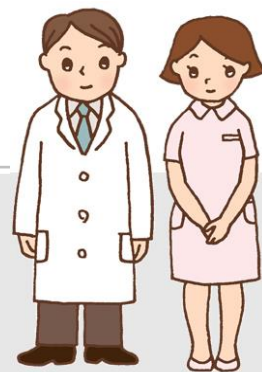


## 2016年8月回収分



### ご意見

**患者さま：西4階病棟入院 一歳代 男性** (8/5 回収)

入院するまでの日数の明確化と連絡が不満。入院希望を伝えた日から音沙汰がなく、こちらから再連絡した際、担当者（おじいさん？）から「じゃあ3日後で」と言われた際は、病院の管理体制に大きな疑問が生じた。次回このような事があれば、直接病院側に改善要求を行います。

### 回答

**対応：地域連携課**

この度は入院案内の際に病床の管理体制に不安を抱かせてしまい、申し訳ありませんでした。

皮膚科の入院予約は「皮膚科外来からの予約」「開業医の紹介状を持参されての予約」の2通りあります。どちらのご予約もベッドが空けばこちらから連絡させていただくことが基本となっています。ベッドの空き状況は常時、病棟から地域連携課に連絡が入り、（待ち患者様が大勢おられるので）病床を無駄にすることないように順次ご案内させていただいております。

このように管理は行っているものの、いただいたお電話の会話で「じゃあ3日後で」とお伝えし、不信感を与えてしまいましたこととお詫びいたします。

### ご意見

**患者さま：西4階病棟入院 一歳代 男性** (8/5 回収)

一部の看護師が消灯後、診察に来ることがありました。私は皮膚科にいたのですが、消灯後に睡眠剤を使用している患者に対し、たたき起こして診察することは大きな問題であると思います。

### 回答

**対応：西4階病棟**

大切な睡眠時間に、眠りを妨げるような不適切な対応をしてしまい申し訳ありません。消灯前までは、状態観察、確認のために巡視を行っており、巡視時に眠っている方に対しては眠りの妨げとならないように努めています。消灯までに巡視できない場合にも、消灯時刻前には安否確認をさせていただくことがあります。極力余計な物音をたてたりしないようにしておりますが、今回のご意見をふまえ、カンファレンスで振り返りをお行い、適切な対応に努めるよう話し合いました。

ご意見

患者さま：外来・内科

70歳代 男性 (8/5 回収)

外来救急前トイレに消臭剤置いてほしいです。13年、内科・外科で通院、入院していたが、1ヶ所だけです。めっちゃ臭いです。

回答

対応：総務課

ご指摘いただいたトイレを確認しましたところ、トイレ入口付近は大丈夫でしたが、中まですると確かに臭いが気になりました。臭いの根本は便器にあると思われますので、清掃員に丁寧な清掃をするよう指導していきます。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院

一一歳代 男性 (8/12 回収)

入院中に使用する薬剤が、全てジェネリックだったことが不満です。面倒でも、先発、ジェネリックのどちらかにするか、希望をきいてほしい。

回答

対応：小児科医師

院内でお出しする薬剤の選定に際しては、医師と薬剤師が協力して品質・効果・安全性についてきっちり検討をしていますので、まずはご安心ください。実は、厚生労働省がお薬に対する方針を出しており、それに則って当院でもジェネリックの採用を増やしております。院内では原則1つの成分につき1銘柄に限定しています。何種類もの似た薬剤が入り乱れることによる安全管理上の問題を避けるためです。結果として、採用銘柄は先発品もあればジェネリックの場合もあり、患者さんに先発品かジェネリックかを選んでいただくことはできません。ただ、適正で安全な治療のためにふさわしい薬剤を提供できていると考えております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

入院中にこの点について十分説明できておりませんでしたこととお詫び申し上げます。

ご意見

患者さま：西5階病棟入院

80歳代 女性 (8/19 回収)

トイレのシャワーが故障して使用できませんでしたので(1週間ぐらい)不愉快でした。

回答

対応：総務課

女子トイレの2つあるうちの1つのウォシュレットの調子が悪かったようで、申し訳ありませんでした。早速、新しいものに交換いたしました。

ご意見

患者さま：東4階病棟入院 30歳代 女性 (8/26 回収)

外来で予約しているにもかかわらず、2、3時間も待たされるのはどうしてなのでしょう？その時間に無理ならそんな予約とらなければいいのに。私の周りの方なども、阪南の婦人科は混みすぎるので違う病院にするという方が多い。どうか改善してほしいです。

回答

対応：産婦人科外来

待ち時間でご負担をかけ申し訳ありません。予約の件数を管理し、無理な数を入れない事、地域の開業医と連携してセミオープンシステムをすすめるように努めます。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院 0～9歳 男性 (8/26 回収)

代表に電話をかけた時、いつもこちらの話をよく聞かずに別の所に回されます（男性の方に多い）すぐく時間がかかる上に、繋いでいただいた先にもご迷惑になり困るので、改善してほしいです。

回答

対応：総務課

電話対応について不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。代表電話で男性が出る場合は、主に事務当直が対応する夜間帯である可能性が高いと思われませんが、電話応対時の配慮を徹底するように指導いたします。