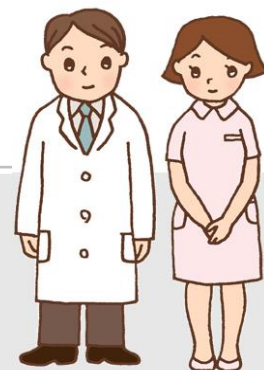


## 2016年12月回収分



### ご意見

**患者さま：西4階病棟入院 30歳代 女性** (12/2 回収)

お風呂がカメみたいなくさい臭いがする。ろうかが便や尿のおいがすごい（特に朝）。食事量がたりなくて、おかずをふやしてもらおうとしたらできないっていわれた。へやにそっと入ってくる看護師さんがいてびっくりしたことがあるので、失礼しますなど声かけをしてから入ってきてほしい。

### 回答

**対応：西4階病棟**

臭気に関して不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。浴室の清掃（排水管など含め）について、総務課とも相談し改善に努めます。排泄物の臭気に関して、換気はもちろん、速やかに片づけるなども徹底します。

食事に関しては、医師の指示（身長・体重・年齢・疾患などに応じて）のもと提供しております。内容を変更する場合は、患者様の摂取状態やご希望などを担当医師に報告し、可能であれば変更指示が出るという手順になります。今回は、十分な説明ができず申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないように周知徹底していきます。

### ご意見

**患者さま：西4階病棟入院 70歳代 男性** (12/2 回収)

夜間外部（車の走行音）の騒音が気になる。  
ローカでの外来者等のしゃべり声大きい。その都度ナースから注意して欲しい。

### 回答

**対応：総務課、西4階病棟**

府道大和高田線を通行する車の騒音のことと思われますが、昭和48年に建築された当院の防音対策では、今のところ対応の方法がありません。また、病棟の療養環境につきましても、設備等の老朽化に伴い、大変ご迷惑をおかけしています。患者様に少しでも快適な療養環境を提供できるよう、維持管理に最善を尽くしてまいりますので、ご了承くださいますようお願い申し上げます。（総務課）

外来者の話し声に関しましては、配慮ができず、不快な思いにさせてしまい申し訳ありませんでした。面会時間や話し声などのマナーについて、スタッフとも話し合いをしました。（西4階）

ご意見

患者さま：東3階病棟入院 30歳代 男性 (12/2 回収)

食事の際に、一部ご飯が固まっていることがあるので改善して欲しいです。誤って口に入れると歯が欠ける可能性があるのです。食器洗浄がきちんとされていないのか心配にもなります。

回答

対応：栄養科

貴重なご意見ありがとうございます。また、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。当院は温冷車を使用しており、主食は保温部分に入れております。保温部分は温風を吹き出す場所があり、その部分の壁面と主食の丼が接すると一部ご飯が乾燥してしまうようです。日頃から注意していましたが、今後、同じことを繰り返さないよう再度注意喚起いたしました。また、食器の洗浄に関してはご指摘のようなことはございませんのでご安心ください。

ご意見

患者さま：東3階病棟入院 30歳代 女性 (12/2 回収)

お食事に関して、3Fで入院した時に（看護師）お聞きしたら選べないとおっしゃられましたが、後で（4Fで）親切な看護師さんが選べると教えて下さった。（最初からきちんとお伝えしてほしい。）

回答

対応：東3階病棟

食事変更について、ご希望にきちんと対応できず申し訳ありませんでした。スタッフ間での周知徹底の上、更なる患者サービスの向上に努めるようにいたします。

ご意見

患者さま：東3階、西5階病棟入院 30歳代 女性 (12/2 回収)

入院した時の最初の説明をしっかりとしてほしい。後から入ってきた人の説明を聞いてわかる事が多かった。（東3階）

西5階の513から520に移った時、あきらかに部屋が汚くて、掃除のおばちゃんが掃除しようとしていたのに、師長が、掃除したと言うて、汚い部屋に入れられて、かなり掃除しました。

回答

対応：東3階病棟、西5階病棟

入院時に十分なお案内ができず、ご不自由をおかけし申し訳ありませんでした。改善策として入院時説明用のDVD作成などに取り組んでおり、今後は漏れの無いように対応させていただくと考えております。（東3階）

部屋を変わっていただくこと自体ストレスがかかります上、清掃が行き届いておらず、更に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。転室される部屋の確認が不十分であったと思います。今後、部屋の環境には十分注意を払ってまいりたいと思います。（西5階）

ご意見

患者さま：東4階病棟入院 20歳代 女性 (12/9 回収)

4人部屋の廊下側共有洗面台のベッドでしたが、共有洗面台使用不可にしてほしい。物音で、私自身や赤ちゃんが起きたり、赤ちゃんをそちら側に置くとあたって、不快だった。

回答

対応：総務課

入院中、ご不便やご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。水回りのことですので、部屋の構造の変更は大掛かりになるため直ぐに手をつけることができませんが、洗面台を少し隔離する等の改良を今後検討していきたいと思います。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院 10歳代 男性 (12/9 回収)

先生、ほとんどの看護師、スタッフは丁寧で優しくてわかりやすく対応してくれました。ただ最後に会った看護師の思いやりの無い態度に残念に思いました。同じ言葉でも言い方でこちらが安心するかわり変わります。たった一人のせいでイメージが悪くなりました。まだまだ改善しなければいけない事がたくさんあると思う。

回答

対応：東5階病棟

スタッフの発言、態度で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。全員で、自身の行動の振り返りを行い、接遇について学習会も行いました。患者様、ご家族が安心して療養できる環境を提供できるよう努めます。

ご意見

患者さま：西4階病棟入院 20歳代 女性 (12/9 回収)

治療法の説明をもう少し分かりやすく、本人と家族に伝えてほしい。本人だけだと家族は不安みたいです……。

回答

対応：産婦人科医師

治療法の説明が分かりにくかったとのこと、申し訳ありませんでした。成人されております方には、本人のみの説明を基本としております。ご本人からの依頼があればご家族にも説明をさせていただきますので、遠慮なくおっしゃっていただければと思います。

ご意見

患者さま：東3階病棟入院 70歳代 男性 (12/9 回収)

トイレの入口仕切り版（ステンレス）が浮いたままで。点滴はコマが回らない。倒れかけた。部屋のまでのめ切が甘く、うるさくて、寒気で夜中よく眠れない。スタッフが余り見当たらず、面会者のチェックも甘くて、部屋を出るのに不安。古いなら古いなりにメンテナンスがより大切となると思われる。患者名、表示が小さすぎる。部屋のソファ、壊れてむき出しのスポンジ！！（306号）。

回答

対応：総務課

いろいろご迷惑をお掛けし申し訳ありません。またご指摘をいただきありがとうございます。

トイレ入口の仕切り版（ステンレス）が浮いたまま、の件につきましては、確かに女子トイレに比べて段差がありました。構造上、平らにすることが難しいので、注意喚起を促すために「段差があります。足元にご注意してください」の表示を段差部分にいたしました。その他の件につきましても、ソファの修繕等できるものから進めていきたいと思っております。

ご意見

患者さま：外来・内科 70歳代 女性 (12/16 回収)

送迎バスはどうしてなくなるのでしょうか？利用者が少ないからでしょうか？私個人としては、松原駅から乗るので、大変困ります。もう一度考え直して復活させて下さいませ。

回答

対応：総務課

当院では 2012 年より観光バス会社に外部委託しシャトルバスの運行をしておりましたが、この間、全国で観光バスによる事故が多発し、観光バス業界に対する国土交通省からの指導が厳しくなりました。それに伴う対策を講じてきた結果、運行費用が当初の想定以上に膨らんでまいり、当院の事業規模ではこれ以上の運行継続が困難な状況となりました。ご利用いただいていた患者様にはご不便おかけいたしますが、ご理解いただけますようお願いいたします。

ご意見

患者さま：外来・整形外科 50歳代 女性 (12/16 回収)

会計窓口の音が小さくて聞えません。マイクを通して大きな声でお願いします。

回答

対応：医事課

この度は会計窓口の対応でご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。今後はマイクを使用し大きな声で対応するように伝達し指導しました。

ご意見

患者さま：外来・内科 70歳代 男性 (12/16 回収)

雨降りの時、8時に玄関の扉を開けるのをもう少し早く開けて欲しい。(雨の日だけでよい)

回答

対応：医事課

受診時間の問い合わせは頻繁にあります。その時に、当院は8時に玄関の扉を開けると説明させていただいております。天候よっての時間変更は難しいと判断しています。ご理解いただけますよう、よろしくお願いいたします。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院 0～9歳 男性 (12/16 回収)

ふとんがうすくさむかった。ふとんが短いので足が出てさむかった。

回答

対応：東5階病棟

お子さまと添い寝される場合、子ども用の布団と一緒に寝ていただくため小さいサイズとなります。有料になりますが、付き添い者の寝具貸し出しもしております。これらについての説明が不足していたことをお詫びいたします。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院 0～9歳 男性 (12/16 回収)

朝食のブロッコリーが食べられないほどの食感と味だった。おいしい食事を提供している施設はある。研究してほしい。

回答

対応：東5階病棟

貴重なご意見ありがとうございます。食材の不備でご迷惑をかけ申し訳ありませんでした。今回、ブロッコリーの種類が変更されていたことが原因と思われます。業者と相談し吟味します。

ご意見

患者さま：東5階病棟入院 60歳代 女性 (12/16 回収)

主治医と手術医の違いについての説明がほしい。

Q1 (受付や会計)：早口でしゃべる人が多いので聞き取りにくい (老人のためかも)

Q5 (プライバシー)：どうしても個室ではないので聞こえてしまうのは仕方ないことかもしれませんが (個人が話しているものではない)

回答

## 対応：医事課、東5階病棟

Q1：窓口・会計時の対応が不適切で申し訳ございません。今後は早口にならないように、窓口・会計スタッフに伝達し指導しました。

Q5：プライバシーについて配慮が欠けていたこと申し訳ありません。別室で話を聞くなど工夫できることを実施していきたいと思います。

なお、眼科の主治医と手術医の違いにつきましては、眼科外来で説明させていただきます。

ご意見

## 患者さま：西4階病棟入院 50歳代 男性 (12/16 回収)

血液検査を何回か受けているが、結果内容がわからなかった。

回答

## 対応：西4階病棟

大切な検査結果の説明が不十分となってしまい申し訳ありません。検査の説明は主治医から行うこととなっています。状況に応じて、医師と連携を行い、看護師が患者さんに説明を行うこともあります。今回のご意見をもとに、医師らとカンファレンスを行いました。このようなことがないようにすすめることを徹底していきます。

ご意見

## 患者さま：----- 80歳代 女性 (12/22 回収)

トイレの二モツ置き位置が高すぎます。何とかとどきますが高齢者には無理な位置と感じますので低い所に設置なされてはいかがかと存じます。

回答

## 対応：総務課

ご意見ありがとうございます。トイレ内のスペースの問題もあり、低い位置での荷物置き場設置については検討を要します。差し当たり、まず、1、2階のトイレのフックの有無を確認し、無かった個室には取り付けを行いました。

ご意見

## 患者さま：東5階病棟入院 60歳代 女性 (12/22 回収)

トイレ、今、ノロウイルス予防の使用済のものがあふれるので、もう少し大きいものを設置してはと思いました。(女子トイレー広い方)

回答

## 対応：総務課

ご意見ありがとうございます。感染対策担当者との話し合いで、今より大きい容器を用意したくさんの使用済み綿花を放置するのはあまり良くないとの意見がありましたので、他の対策として、清掃スタッフによる回収回数を増やすように指示しました。

**ご意見**

**患者さま：東3階病棟入院 一歳代 女性** (12/22 回収)

個室のカーテン、開けたら閉めてほしいです。扉を開けた瞬間、誰かが通るかもわかりません。看護、介護、掃除、ほぼすべての方開けっ放し。術後、動けないのに「つけてた下着置いときます」とソファに丸出しで置かれたのショックでした。色々な人来るのに半日何もできませんでした。別の方が同じ内容で別々に来ることがあり。連携が取れていないなと感じました。個室にもトイレがほしいです。お忙しいとは思いますがもう少しお気使い下さい。

**回答**

**対応：東3階病棟**

とても不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。このような思いをされてしまった患者さまがおられたことをスタッフに伝え、自分の行動を振り返ってもらい、今後このようなことがないように注意していきます。