

# ご意見からの改善例

皆さまのお声を改善につなげております。



ご意見は、外来、入院のご意見箱か、医療対話推進室までお申し出くださいませ。

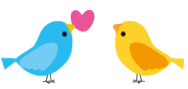


## 2023年度 ご意見からの改善例 NO1



受付日	ご意見・ご要望	対応により改善
5月22日	第1病棟8階シャワー室内、脱衣所に手摺の設置をお願いしたい。足が不自由なので着替える際、何度か転倒しそうになった	シャワー室、脱衣場共に手すりを設置しました
9月10日	中央病棟8階ディルムにある自販機ですが、冷たい飲み物しかない。温かい飲み物、ボトルサイズを検討して欲しい	自販機の種類によっては出来るものと出来ないものがあり。ホット飲料への切り替えは10月中旬頃より順次行いました
10月9日	総合外来センターのどの階でも臭気を感じる。食品や薬品、人の臭いではない。空調を点検して頂きたい	10月6日～7日に一時的に外気湿度が低下したことで、セントラル空調の加湿器が作動し臭気が発生した可能性があり、今後は、冬期に限定して加湿運転を行うよう運用を変更しました
10月19日	若年性パーキンソン病の患者さんから、併用禁忌の薬を飲まされた事は医師として知識不足がある。病院としていかななものか	処方オーダー時、『併用禁忌薬が処方されています』のアラートを表示し、コメント選択（疾病上必要、文章での同意を得た等）をしないと処方が出来ないようシステムを変更しました
10月27日	中央病棟706室トイレ入口にある受け軸の出っ張りが危険	ご指摘の箇所は戸当たりの部品で、1cm程度の出幅があるため、出幅のない金物に変更する形で順次対応。戸当りは上部に移設いたしました
11月14日	採血の検査結果が出るのに非常に遅い。以前は1時間程で出ていたが、最近では早くて1時間半くらい待つ。次第に家を出る時間が早くなる	検査遅延に対して、より効率的な運用を目指し、検査結果報告の時間を短縮するための状況分析と運用の見直しを適宜行います

# 2023年度 ご意見からの改善例 NO2



受付日	ご意見・ご要望	対応による改善
12月7日	大腸内視鏡を1番に受付したが、後から来た胃内視鏡検査の2人の患者が先に内視鏡になった。胃内視鏡が優先されると聞いたが抜かされるのは心外	受付のトレイを胃内視鏡と大腸内視鏡で分けて、開始時間が違う事の実行を行い、受付時に直接ご説明いたします
12月18日	大腸検査の説明時に、人工肛門のバックの替えが必要という説明がなかった事で持参せずに検査が延期になった	説明用紙の修正を行い、検査説明時に看護師から説明する事を周知致しました
12月25日	患者から看護師等への付け届けが日常化すると規則の歪みやモラルハザードが発生する可能性があるとのご意見あり。改善を要望	病院運営室で「職員へのお心遣いは、固くご遠慮致します」の貼紙を掲示致しました
1月6日	総合外来センターエレベーター脇の掲示板に「感染のお知らせ」という表現はおかしい。誰かが感染したように感じる	「感染のお知らせ」のプレートを外し、感染予防のポスターのみと致しました
2月9日	中央病棟10階、看護補助者に「検査にお連れします」と言われ、その前に名前、生年月日を伝えたのに「胃透視」と言われ連れて行こうとした。患者間違いについて対策をお伺いしたい	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 患者さんを呼びに行く時は、SBAR用紙など患者を確認できるものを持参し訪室。患者さんに名乗ってもらい確認します</li> <li>② 看護補助者にモニタリングを行い、正しく患者確認できるまで指導教育します</li> </ul>
2月9日	中央病棟10階、とても親しい近い関係だが、血縁関係でない人が来訪したが、ナースステーションの受付の人は、家族でないとダメだと追い返した。1階の壁には「原則～」の貼紙がありました	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 家族でない方がいらした時は、患者さんに面会者について尋ね、家族に準ずる方、大切な方には面会できる様に致します</li> <li>② 判断に困る時は主任、師長に相談するよう看護補助者を含め対応致します</li> </ul>
2月19日	MRI検査で、説明時、頭部の撮影では「更衣の必要がない」と聞いたが、MRI検査の待機場場では「更衣の必要がある」と言われ、ポスターにも「頭部検査は更衣の必要はありません」と記載あり	説明の仕方を統一し、古いポスターは撤去いたしました

## 2023年度 ご意見からの改善例 NO3



受付日	ご意見・ご要望	対応により改善
2月29日	中央病棟5階、女子トイレのアコーディオンカーテンが破れている	アコーディオンカーテンの破損個所を補修いたしました。なお、破損の原因はアコーディオンのフックが生地に擦れていたため、フックの角度を変え干渉しないよう対処しました
3月8日	外来センター地下1階、採血室の東側と西側の時計とで時刻がずれている。正しい時刻にしてください	電波時計の設置を検討しましたが、地下のため電波を受信できず、月に一度、両時計の時間を手動で合わせる事にいたしました
3月18日	入院パンフレットで、テレビカードを挿入してテレビを見るお部屋の表現が分かり難い	次回の入院パンフレット改定時に、「一般室のテレビは」⇒「特別室及び個室以外のテレビは」に変更することにいたしました