

患者さまからのご意見と対応(平成28年4月)

No	年月日	内 容	対 応
1	H28.4.4	<p>看護師さんは日替りなのに患者1人1人の内容をよく把握され、話した事は次の看護師さんが気づかってくれました。いそがしくなさそうにふるまい、どんな事でもよく聴いていただき解答があり安心して相談できました。Dr.の説明は丁寧で納得できるまでしていただき安心して心身をおまかせできました。</p> <p>私は自己導尿していますが多目的以外のトイレにも小さな物置台を設置いただきたいと思います。又いつでも利用できる温冷のタオルがあるとうれしく思います。</p> <p>食事美味しいスタッフのみなさん心からのお気づかいがあり、安心して入院生活ができました。</p> <p>大変お世話になり有難うございました。</p>	<p>物置台について、施設課より回答させていただきます。導尿器具の種類により、必要な設備もあるかと思えます。設置の検討をさせていただきます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	H28.4.4	<p>なにわ生野病院より紹介状を持って来て市大に生まれて初めて見てもらい、先生又看護師さんがとても自分には良くしてもらい、大阪市にはこんないい病院があるとわと大阪住民として、とてもうれしいです。自分だけでなく、皆様にとてもよくしていただけるのわ、とてもよくわかりました。ほんとうにほんとうに目も良くしていただいてありがとうございます御座いました。</p> <p>大阪市立病院に来た事が僕には本当に良かったと思います。書く事がへたでごめんなさい。</p>	<p>ありがとうございます。みなさまに喜んでいただけるよう、さらに努力いたします。</p>
3	H28.4.5	<p>医師、看護師、その他病棟にかかわる皆様の親切ていねい、食事の美味しさ、満足致しております。</p> <p>本当に有難うございます。</p>	<p>ありがとうございます。みなさまに喜んでいただけるよう、さらに努力いたします。</p>
4	H28.4.6	<p>受付のAさんという人のあまりのバカさにはあきれました。最後までいることになった。</p> <p>用紙捨てるというバカにした態度はじめて何もわからずたずねているのに自分がよくわかっていないようでわからないのをバカにしたようすにはあきれました。他の場所の方々は親切でした。はじめの受付にあんな人がいたのでは？</p>	<p>初診手続きの際、不用になった用紙をお預かりするときには必ず患者さまに「こちらの用紙はお預かりして破棄させていただきます。」と、お声をかけさせていただいた上で処分させていただいております。今回対応させていただいたスタッフは患者さまにごらんいただいております。たいへん申し訳ございません。今後このようなことのないように努めてまいります。ご意見ありがとうございました。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成28年4月)

No	年月日	内 容	対 応
5	H28.4.7	清掃が最近ひどいです。(汚い) シャワー室の清掃をしなかったり、病室の清掃もゴミ取りにもこない日もあります。 泌尿器なので下部の衛生は大事なので気になります。 改善をお願いします。(清掃員の交代等)	シャワー室の清掃について、清掃が行き届かず、また病室のゴミが回収出来ておらず、ご不快な思いをおかけし、たいへん申し訳ございません。清掃のやり直しを行うとともに、点検を増やすなど、丁寧な清掃を心がけるよう指導いたしました。 貴重なご意見ありがとうございました。
6	H28.4.13	1階の総合診療センター側の多目的トイレですが、トイレトーパーホルダーが便器と距離があって使用辛いので何とかして欲しいです。宜しくお願いします。	1階総合診療センター側の多目的トイレは左右にトイレトーパーホルダーを設置しております。右側のペーパーホルダーに関して、ほかの器具の設置状況もあり、位置を変更することが困難ですので、左側の手摺に設置しておりますペーパーホルダーを使用していただきますようお願いいたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
7	H28.4.13	洋式トイレの便座ふきとるシート(使い捨て)も必要です。近々用意できれば幸いです。	様々な病状の患者さまがいらっしゃいますので、設置いたしておりません。ご理解賜りますようお願いいたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
8	H28.4.13	以前は外庭に出て、体操をやっておりましたが、今は室内のみです。 できれば外の空気を吸う為に5分でも良いですからその点を考えていただけませんか？	6階のベランダを開放してのラジオ体操は、床面が雨で濡れていないことを条件に行っております。 今後は床面が濡れていても、当日天気が回復していれば扉を開放し、外気に触れる機会に触れる機会を設けられるよう配慮いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
9	H28.4.15	月1回当病院でお世話になっています。カフェにもそのたびに利用します。そのさい、サービスカードに印をもらうのですが、印20個でサービスが受けれます。しかし、有効期限が1年です。(カードの)これでは月1回の通院の者は、一生サービスを受けられません。せめて有効期限をのばすかなしにして下さい。	毎月のご利用ありがとうございます。 スタンプカードでございますが、病院店に限らず全国のサンマルクカフェ店舗でご利用いただけるもので、期限につきましても全店共通の設定となっております。病院店以外にもお客さまのお近くにサンマルクカフェがあればよいのですが、ご期待に添えずたいへん申し訳ございません。 このたびは、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。

患者さまからのご意見と対応(平成28年4月)

No	年月日	内 容	対 応
10	H28.4.19	同室の人が部屋(4人部屋)で、1日に何度も携帯電話で通話されていて、とても迷惑している。 私は、部屋の中では一切携帯での通話はしていないが、看護師も何も注意せず、ほったらかし状態です。ひと言注意してもいいのではないのでしょうか。何も改善されないときでも、ずっと我慢しないといけないのですか。 早急に解決してください。	このたびは、たいへんご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。病室内での携帯電話の使用は、その都度ご注意を申しあげていましたが、スタッフ全員が適切に対応できていないことに原因があります。 今一度、スタッフ全員に病室内での電話使用時の対応について指導し、今後は同室の患者さまにご迷惑をおかけしないよう、携帯電話の病室内での使用を遠慮いただくよう周知徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
11	H28.4.21	検査の機械をのぞく際、人の頭は物ではありません。もう少ししていねいにしてください。	ご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫びいたします。ただ、眼科の検査の特性上、姿勢保持が困難な方などの場合、頭をバンドで固定したり、手で支えたりしなければならないことがあり、ご理解いただければ幸いです。今後はそういった事が必要となった場合には、検査前や検査中に患者さまにしっかりとお知らせするなど、スタッフに対応を心がけていくよう周知徹底してまいります。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。
12	H28.4.22	面会時間へのお願い 入院患者が個室の場合、遠方からご家族がくる場合の時間の融通性のご配慮、お願いできませんでしょうか？規則は規則と重々承知いたしておりますが、体調思わしくない場合、少しでも一緒にいてあげたいと思うのは私だけでしょうか？お仕事の役割責任もおありかと思いますが、ご理解頂ければと存じます。	このたびは、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。お申し出のありました件につきまして、当院では診療上の観点から面会時間を原則、制限させていただいております。 診療上必要な場合や、その他ご事情がおありの場合はご面会を許可させていただくことがございます。今後ともご面会について、ご理解とご協力をお願い申し上げます。
13	H28.4.25	4/23の土曜日に親せきの方がお見舞いに来てくれた。そのときB1の警備のスーツ姿の人がしつこく(名前わからず)入院患者のフルネームを書くように言ったそう。部屋番号と名字がわかっているのになぜそういうことを言うのか？帰りに書くからと私にTELLして何とか入れてくれたがとても気分を悪くしたそう。それならあなたは親せき中のフルネームがわかるのか！？制服姿の人は言わない。いつからそういうことになったのか？絶対に改良すべきだ。入院してるのは主人です。	ご意見をいただきまして、ありがとうございます。今回のご指摘につきまして、同姓の他の患者さまとの混同を防ぐため、面会者のお名前をフルネームでご記入いただくよう、面会にお越しになられる皆様をお願いしております。ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

患者さまからのご意見と対応(平成28年4月)

No	年月日	内 容	対 応
14	H28.4.27	<p>4月23日～24日にかけて夜勤されました男性のAの姿勢に感動しましたので投稿させていただきます。</p> <p>カーテン越しなのでどのような事をなさっておられたのかは解りませんが、若い男性の方が、お仕事といえどもまるで我が子を愛おしむかのようにBの痛みに寄り添って心からの看護されて居られた姿勢にただ々敬服し涙が出ました。</p> <p>今までに大変な努力をなさって来られた事と思います。私も看護させて頂いた身でとても感謝の気持ちでいっぱいです。この事は同室でしたC様も同じでしたとの事でよろしくお伝え下さいとの事でした。</p> <p>お体に気を付けなさせて今よりすばらしい心やさしい看護師になれる事を望んで居ります。</p>	<p>ありがとうございます。みなさまに喜んでいただけるよう、さらに努力いたします。</p>
15	H28.4.27	<p>このたびは、私の手術の為に全力をつくして下さいましたA先生はじめ医療スタッフ、12階でお仕事をなさって居られる皆様の心温まる看護のお陰様で28日退院させていただく事になりました。誠にありがとうございました。</p> <p>入院生活の中で不安な事もありましたが、いつ、どんな時でも心からの笑顔で看護して下さいました(特にBさんが印象でした)皆さんの姿勢に感動の連続でした。その姿勢が私にとって一番妙薬でした。</p> <p>又、沢山の習ひもありました。この沢山の習ひを地域のボランティアで生かして行きます。笑顔で。最後になりましたが、改めてA先生に手術をしていただいた事本当に幸せでした。皆々様ありがとう、ありがとうございました。</p>	<p>ありがとうございます。みなさまに喜んでいただけるよう、さらに努力いたします。</p>
16	H28.4.3	<p>3月末から入院し4月2日、一旦帰宅し帰院すると13時まで入れません。と言われ家族カードを持っている意味があるのでしょうか？つきそいをし家族間で交代しているのに、つきそいができない間、患者は不安になり、スタッフに迷惑をかけているのではないのでしょうか？何の予告もなく2日の午前中までは自由に入出りできたのに急に施行するのはおかしいです。病院側からは、時間外に面会に来て把握できない。→それはわかります。一般面会は制限すべきだと思いますが、色わけをわざわざし、家族カードを持っている意味を考えて下さい。2日の13時エレベータが大混乱したことを知っていますか？足の不自由な方もいます。もし事故等おこったらどうするのですか？警備員がたくさんいるなら、13時の面会時、エレベータ前も警備すべきではないのでしょうか？そして1日から1日からと言いますが施行されたのは2日午後からです！！</p>	<p>このたび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。お申し出のありました件につきまして、当院では診療上必要な場合やその他ご事情がおありの場合は、必要に応じて時間外面会を許可させていただくことがございます。</p> <p>平成28年4月1日以降、当院の面会について、よりきびしく管理することとなりご不便をおかけしております。13時の面会開始直後のエレベーターの混雑についてはこちらで状況を把握した後、適切な対応をさせていただきたいと思っております。今後とも面会について、ご理解とご協力をお願い申し上げます。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成28年4月)

No	年月日	内 容	対 応
17	H28.4.29	医者が代わると診察や検査方針が変わる。患者は困る。 中央CT室の機器のレベルが低すぎる。 大学病院で4列なので驚いた。	このたびはご意見、ありがとうございます。ご指摘のように4列CT装置は旧式装置であることは間違いありませんが、昨今財政が厳しいことにより、機器更新にいたっておりません。しかし、4列装置使用については十分な機器管理を行い、診断に適した画像を提供しております。また検査時の被ばく線量に関しても、適正な測定と線量管理を行っておりますので、安心して検査をお受けください。貴重なご意見、ありがとうございました。