

患者さまからのご意見と対応(平成29年7月)

No	年月日	内 容	回答部署	対 応
1	H29.7.3	入院が決まり、1階で説明をきくように言われたが30分以上待たされた。長い間待たされたので、何度も帰ろうと思っていると呼び出しがあった。待ち時間がないよう調整をするか、きちんとした説明をして欲しい。男性の事務員が「待って下さい。」と言われただけで何分程度なのか説明がなかった。	患者支援課	このたびは、お待たせして申し訳ございません。来られた方から順番に対応しており、少しお待ちいただくようお願いしましたが、長時間お待たせしてしまう結果となりました。今後、お待ちいただく際には、待ち時間を有効に活用していただけますよう、目安となる時間をお伝えするようしてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。
2	H29.7.5	整形外科のAさん(女性)、何を尋ねても「○○だと思います。」という回答。もう少し勉強していただかないと患者は不安でなりません。よろしくお願いいたします。	整形外科	このたびは患者さまに不安を抱かせるような言動があったことに対して申し訳ございませんでした。今後はご意見を謙虚に受け止め、安心していただける回答ができるように努めてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。
3	H29.7.5	いつもお部屋美しいし、お風呂、トイレ、清潔にお掃除有り難うございます。トイレの床はモップで拭いておられると思って居りました。ところが、かがみこみ手拭きしておられましたのでビックリ、美しいトイレ患者皆さん喜んで使わせていただいております。有り難うございます。	施設課	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
4	H29.7.5	1階玄関横で訓練をしていて、在宅医療材料の受け取り窓口がふさがれていた。ベビーカーや車いすの患者は通れないのは、病院としてどうなのでしょう？	庶務課	このたびは、ご不便な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。災害訓練時の在宅医療材料の窓口について、別の入口を準備するなど配慮しておりましたが、こちらの案内不足でご迷惑をおかけいたしました。今後、善処してまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。
5	H29.7.6	今回、乳がん治療中の子宮検査入院でお世話になりましたが、退院時、事務の方や看護師の方々の引き継ぎをきちんとしていただけなかったため、長時間の待ち時間が発生しました。(忘れられていました。)入院中は非常に良くしていただき安心して過ごせ、皆様には感謝しておりますが、やはり、こういう事があると患者側は大変不安に感じます。今後このような事がおきないように徹底していただけたらと思います。	病棟	この度は、退院時に長い時間お待たせしてしまい誠に申し訳ございませんでした。退院時請求書の発行に時間を要し、またクラークと看護師のコミュニケーションも不足していました。退院時請求書発行に関しましては、医事課と協議のうえ、すみやかに発行して努力をし、お急ぎの場合は「後日精算」させていただくよう手続きをとってまいります。クラークと看護師のコミュニケーション不足については、患者さまにお待たせすることがないよう連携を取り合い、適宜声をかけていくよう指導いたしました。貴重なご意見をいただき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29年7月)

No	年月日	内 容	回答部署	対 応
6	H29.7.1	<p>7/12に87歳になる母の代理で入力しています。両脚の大腿骨を骨折してから車椅子生活になり、独り暮らしの為に現在は老健施設にいます。大動脈弁狭窄症手術のために検査入院をする事になり6/26～6/30上記病院にお世話になりました。病院は準個室¥3,200/日を用意してくださっていましたが、4人部屋の狭い居住スペースを見て車椅子移動できないと分かり個室を希望したところ、以前入院した時に利用した個室¥10,800/日が各フロアに一部屋しかなくなったとかで、勿論空いていないので18階の個室なら用意できるとの事でお願いますと、安い部屋でも¥21,600/日でした。年金生活者には痛い出費ですが仕方ないとそこで入院生活を送った訳です。ところが！車椅子利用者仕様に設計されていないので室内を自由に移動出来ないために、長椅子を看護師さんと私で外に出したりベッドの移動もしないと駄目でした。洗面台の下も空いていない為にかろうじて立てる母は、洗面台に寄りかかり車椅子で背後から両脚を支えて立ち、、、そうもしないと水道の蛇口まで手が届きません。目隠し用に造られた観音開きの木製ドアも車椅子からでは開けることも出来ないの外す事になりひと騒動。安いビジネスホテル使用の超コンパクトなバス、トイレは車椅子が中まで入らず、立つことはできても歩けない母を毎回ナースが介助します。本人も必死のトイレですが、ナースも重労働！どなたの設計でどの部署でされたのか分からないので、とりあえず市立病院という事なのでこちらにメールした次第です。高い料金設定されている個室病室なのにこれほど使えない病室だとは驚きました。患者に負担が多すぎて、検査入院も大変でしたがストレスになりました。勿論母は2度とあそこは入院したくないと言っています。現場に立ち入り即検討を希望します。あの汚かった地下鉄のトイレが見違える程綺麗に使いやすいトイレに変わったのですから、上記の件も是非宜しく願います。</p>	施設課	<p>このたびは療養環境が充分は配慮ができておらず誠に申し訳ございませんでした。ご指摘されたことは、今後、十分に検討してまいります。貴重な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29年7月)

No	年月日	内 容	回答部署	対 応
7	H29.7.7	<p>① 退院時、朝8時30分に確認の挨拶に来られた。有り難う。</p> <p>② カテーテル検査後、右手にギブスを取り付けて居り、昼食、夕食共に「オニギリ」にして頂き配慮して頂いているのが分かる。オシボリも配って頂いたお心使いに感謝</p> <p>③ 聞く人にとっては「うるさい」と感じる人も居るかも知れないが、看護師の説明等、気を使って言われているのを感じられる。大変ですね。</p> <p>④ スタッフの皆様(賛成を含め)有り難うございます。</p>	病棟	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
8	H29.7.14	<p>どこの外来もそうなのですが、自分の順番が今どのへんなのかが全くわかりません。</p> <p>現在診療中は、〇〇〇番 次は、△△△番 その次は、×××番</p> <p>というように表示していただきたいです。1人で来ていて、ちょっと外したときに困りますし、待ち時間が長くてイライラしているときは、特に知りたい情報です。</p>	情報システム課	<p>案内表示板では担当医師ごとに受付番号の表示を行っております。ご案内しております番号は、「診察中」1件、診察室前でお待ちください」2件となっていた場合、このうち「診察室前でお待ちください」の2件が、ご提案いただきました「次」と「その次」に該当いたします。</p> <p>また、当院では携帯・スマホで案内表示板の内容を確認できるサービスを提供しております。診察までの待ち時間を外待合以外の場所でも有効にお使いいただくためのサービスですが、受付票のQRコードを読み取ってご利用いただくことができます。なお、同様のサービスは、1階に2台、2階に1台設置しております専用端末でもご利用いただけます。</p>
9	H29.7.5	<p>上の子の時は、別の産科でとても しんどい思いをしました。今回市大HPの方で初めて入院させていただいて、先生方、師長さん初めスタッフの方々に大変お世話になり、とても身体がしんどい中、心の支えとなり私の話を聞いていただいたり、本当に感謝しています。お仕事しながら、ゆっくり私の話、悩み共にMSWIにすぐ相談かけてくれたり、情報を頂いてありがとうございました。本当に「ありがとう」の一言では足りないぐらい感謝の気持ちでいっぱいです。これからも、お仕事がんばって下さい。</p>	病棟	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
10	H29.7.7	<p>6階の庭園に歩きに毎日行きます。行く度にお花沢山植えて下さっているので雑草が大きくなるのが気になり、今日先生に許可を得たので少しずつ、ひく事にします。ほうきの側にゴミは袋に入れておきますので、よろしく処理お願いします。山にはえる木もはえています。大きくならない内に取り除いていただけたらうれしいです。元気な患者さんが、草ひきを手伝ってくれる人が増えてくれるのを願っています。</p>	施設課	6階の庭園の手入れについて、定期的に手入れを行っていますが、頻回に手入れを行うよう指示いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。

患者さまからのご意見と対応(平成29年7月)

No	年月日	内 容	回答部署	対 応
11	H29.7.19	いつもA先生お世話になっています。不安なこと、気になること、丁寧に聞いてくださり、ありがたく思ってます。良い先生にあたり感謝しています。また、受付の女性お2人も大変に丁寧に嫌な顔ひとつせず最後までお話を聞いてくださいます。お電話の時も同じように丁寧に、ややこしいことを言っているのは、こちらの方なのに、いつも対応して下さります。ありがとうございます。これからも宜しくお願いします。	整形外科	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
12	H29.7.19	いつ来ても、Aさんの対応は、うれしいぐらいに良い。ありがとう。	心臓血管外科	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
13	H29.7.18	Aさま 長い間、お世話になりました。お部屋の掃除、お手洗、洗面、その他、いつもきれいにして頂、気持ち良く使わせて頂き本当にありがとう御座いました。何もわからない私にとっては本当に心強い事でした。この感謝の気持ちは一生忘れる事がないと思います。本当に本当にありがとうございました。	施設課	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
14	H29.7.12	病室の各ロッカーの内が汚れていて、ロッカー内がくさすぎる。衣類がよごれて、くさくなる。せっかくコインの洗濯してもいっしょです。自分の家もいっしょですか？もう少し教えて下さい。	施設課	ご意見ありがとうございました。早速、施設の担当者とロッカー内を点検いたしました。清掃はきちんと行われており、汚れは確認できませんでした。 今後、汚れやにおいが気になる場合は、その都度お知らせいただければ対応させていただきます。
15	H29.7.17	お風呂の順番ですが、身体の悪い人に先はわかりませんが、放射線の治療の人が治療時間とかで、お風呂の入浴時間を与えて入浴をしないと駄目ね時間や薬を決まった時間に飲まないといけない時があります。もう少し入浴時間のルールを教えてください。	病棟	入浴の時間について看護師の手伝いが必要とされる方を先に入浴ボードに記入させていただいております。また、治療の時間や点滴のある患者さまも、お話しさせていただき支障のない時間帯に順番を取っていただいております。治療等で入浴の時間変更が必要な時は、いつでも看護師にお申し出ください。

患者さまからのご意見と対応(平成29年7月)

No	年月日	内 容	回答部署	対 応
16	H29.7.26	しょうかいじょうないでもかく診察をしてほしいです。	患者支援課	当院は高度な医療を提供する「特定機能病院」として厚生労働省から認定されています。特定機能病院である当院を受診される場合は原則として、お近くの病院や診療所で診てもらって当院での診察が必要と診断されましたら、その病院から「紹介状」をお持ちいただくことになっています。患者さまの症状や検査結果などが分かる紹介状を持ってきていただくと診療が早く進むこととなりますので是非紹介状をお持ち下さい。
17	H29.7.26	・ A先生がいつもタメ口だ。この人は不思議だ。私の友達なのか？うまく言えないがイヤな気分だ。大学で何を学んだのか？(親切的な先生もいる) ・ 車イススペースに健常者の車が止まっている。大阪の人は頭がおかしいのか？	庶務課	・ ご意見有難うございます。今後はこのような事がないように致します。担当医師には強く注意いたしました ・ 当院の有料駐車場の障害者スペースは、歩行困難な方、車いすをご利用の方、乗り降りの際に広くスペースを必要とされる方々にもご利用いただいております。「駐車禁止除外指定車標章」などをお持ちの方は、フロントガラスに掲出をお願いしているところです。ご理解のほど、よろしくお願い致します。 病院地下1階車イススペースにつきましては、適切に監視、管理を行っておりますが、今回のご指摘を受け、さらに駐車場の管理を徹底してまいります。また、今後も監視、管理を継続して行い、ご不便等のないよう、つとめてまいります。
18	H29.7.28	7月28日11時10分に、入院の説明を聞くため、1階の入退院センターに案内された。イスに座って待っていたが11時40分まで待たされた。インシュリンを打っているため低血糖になるとこわいので面談を受けず帰宅した。待ち時間があるのなら、はじめに説明するべきではないか。	患者支援課	このたびは、長時間お待たせして申し訳ございません。来られた方から順に対応しておりますが、ご説明が不足しておりました。今後は、待ち時間の縮減に努め、お待ちいただく際は、待ち時間を有効に活用していただけますよう、目安となる時間をお伝えするようまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
19	H29.7.17	17階の看護師の皆様、そして先生方、長い事お世話になりありがとうございました。大変な手術の後、どうなる事かと心配していましたが、皆様の手厚い看病のお蔭で今日の日を迎えることが出来ました事を心より感謝しています。本当にありがとうございます。	病棟	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。