

患者さまからのご意見と対応(平成29年9月)

No	年月日	内 容	所属	対 応
1	H29.9.5	① おそい！！ ② 時間にむだを感じる！！ ③ かるい人は、ちがう病院に行かせるべき！！ ④ 予約の意味が無い！！	消化器外科	待ち時間に関しまして、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。患者さまとの関わりの中で待ち時間は発生してまいります。地域の病院と連携をとっておりますし、待ち時間短縮について努力しております。ご了承お願いいたします。
2	H29.9.7	皆さんとても良くしてくれて不安で泣きそうな時、話を聞いてくれ、とても支えになってくれました。何も分からないことだらけで、不安しかない私に、他の仕事があるのに時間をさいてくれた皆さんに心から感謝しています。A先生ありがとう。Bさん、Cさん本当にありがとう。一生忘れないほど感謝しています。	9階東病棟	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。
3	H29.9.12	和式トイレがないのに、ビックリ。精神的に嫌な人もいるので、1つぐらい設置してほしい。	施設課	和式トイレにつきましては、4階患者さま用エレベーター横の女性用トイレ内に1カ所ございますので、そちらをご使用ください。
4	H29.9.13	A先生の笑顔で説明して下さる姿に涙が出ました。ここの病院に紹介されほんとうに良かったです。スタッフの皆様も体に気をつけて頑張ってください。	女性診療科	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。
5	H29.9.14	独歩、杖で歩いていて、外泊、外出の許可も出ているのに、なぜ病棟内はサークルで移動で、リハビリには付き添いなんでしょうか？矛盾していませんか。もっとADLにQOLを高めてほしいです。そうでなくても入院しているとストレスがたまっているのに、もっと考えて指示が出たら、なるべく早く担当のナースさんに伝えてほしいです。	11階西病棟	入院中の安静度については、安全性を評価した上で、医師や看護師、療法士と安静度を決めているため、今回の入院時の判断として、付き添い歩行の指示であったと考えます。安全な入院生活を送ることが、第一優先に医師と看護師、担当の療法士とともに、日々検討し、その都度説明はさせていただいています。疑問や不明点などがあれば、聞いていただければ対応をさせていただきます。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9月)

No	年月日	内 容	所属	対 応
6	H29.9.15	いつも通り8:00よりも早く来院し、再診受付機2番目に並びましたが、前の方が保険証が確認できずに受付ができませんでした。何回もそれをくり返されるので、こちらから声かけして入れさせてもらいましたが、仕事のために早く来院しているのに、順番(受付NO)が遅くなり仕事も遅れてしまいました。今後そのような事がないように、患者さまに周知していただけないか？できれば紙に書いて貼っていただきたいです。よろしくお願い致します。	患者支援課	このたびは、再診機受付に関する説明が周知出来ておらず申し訳ございません。ご指摘の通り、再診受付機に保険証確認が半年以上確認出来ていない場合は、受付が出来ない旨、表示致しました。貴重なご意見ありがとうございました。
7	H29.9.19	面会の帰りにスチューデントドクターとエレベーターに乗りあわせました。(H29.9/15 17時ごろ)エレベーター内での態度が悪すぎます。(他の面会者がいるのに大声で話す、他の人が乗っているのにエレベーターに乗る乗らないでふざけている。事例や症状についてスマホで調べるならいいが、LINEをしている。)一緒に乗っていて、とても感じが悪かったです。研修時間が終わってほっとしているのも分かりますが、他の方も乗っているのので気をつけていただけたらと思います。	学務課	このたびは、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。貴重なご意見をありがとうございます。スチューデントドクターには、ご意見を元に指導を行いました。今後も引き続き、節度を持った行動を心掛けるよう、指導に努めてまいります。
8	H29.9.21	駐車場料金、とても負担になります。入院や診察の際は少し補助等して頂けたら助かります。よろしく申し上げます。	施設課	当院は、主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆さまにはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしているところです。また、割引(無料)制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さまが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが、長時間割引(8:00～24:00で5時間以上は1500円、24:00～8:00で5時間以上1500円)、障がい者利用割引(料金免除)は実施しております。何卒ご理解のほどお願い致します。
9	H29.9.21	消化器外科 Aさんという看護師さんと思いますが、外待合いで患者様に説明する際に、患者様を立たせたまま対応していた。患者様呼び出しの声も少なく1回呼び出して居なければ、すぐに診察室内へ戻られた。難聴などの患者さんは、大変と思いました。他の看護師さんは、とても ていねいで対応が良いのに残念です。	消化器外科	このたびは貴重なご指摘ありがとうございます。患者さまへの関わりの中で、患者さまにとって苦痛がないよう、安全や安楽面に配慮した対応ができるように心がけています。今後、今回のようなご指摘がないようスタッフ教育をしっかり行いました。また、患者さまを呼び出すときは、個人情報という観点から悩むところでもありますが、いずれにしましても今後このような不快な印象を与えないよう指導をいたしました。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9月)

No	年月日	内 容	所属	対 応
10	H29.9.20	薬のFAXを置いてほしいです。	患者支援課	薬局への処方箋送付用FAXですが、1階 自動支払機前の「院外処方せん相談窓口」で行っております。是非ご利用下さい。貴重なご意見ありがとうございました。
11	H29.9.18	この度は大変お世話様になりありがとうございました。 A先生をはじめドクターの皆さま、看護師の皆さま。リハビリのB先生、その他サポートいただきました病院スタッフ全ての皆さまに感謝申し上げます。 特に看護師の皆さまには、手とり、足とり助けていただきました。初めての入院、手術生活で不安な中、毎日毎晩担当が変わられるのですが、どなたも同じ様にきさくに接していただき嬉しく思いました。術前、日常生活を送るのが難しいくらい普通に歩くことが、うらやましかったのが、うそのように歩くことができました。普段、あたり前に思っていることが、だんだんできなくなった時の辛さ、そして、ほぼあたり前の様に歩けるようになった時「おかげさま」という思いになりました。「かげ」に「お」と「さま」をつけて、おかげさまで、表に見えない多く皆さんのかけの力や努力によって生かされているのだということを改めて思うよい機会になりました。本当にありがとうございました。今後とも患者さんのために、お元気で活躍ください。合掌	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	H29.9.23	(11階西病棟から入手) 女子トイレの手前のウォシュレットがつぶれてたまま、まだ使用できませんでした。前回入院した時も、つぶれていて使えませんでした。まだ直してもらっていないのか故障したままだったのでしょうか？1日も早く使用できるようにしてほしいと思います。	施設課	ウォシュレットについて、電池の交換を行い、正常に稼働することを確認致しました。故障等、お気づきの点がございましたら、お手数ですがナースステーションまでお伝えいただきますよう、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。
13	H29.9.25	入院者等への連絡について、現在は音がわれてなにをいっているのかわからない。もっと鮮明に出来るのではと思われる。	施設課	院内スピーカーについて、現場を全て確認させていただきましたが、音われに関しては、特に問題がみつかりませんでした。その他機材に関してお気づきの点がございましたら、ナースステーションまでお伝え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。
14	H29.9.22	ホームページに予約確認窓があればいいと思います。	情報システム課	技術および個人情報保護の点から現状では実現は困難ですが、いただいたご提案を参考により良いサービス提供に努めてまいります。

患者さまからのご意見と対応(平成29年9月)

No	年月日	内 容	所属	対 応
15	H29.9.25	主治医のA先生は患者様に親切すぎて話が長くなり?、一人一人の診察時間がオーバーぎみ。予約時間をオーバーして待ち時間が長すぎる。ちなみに、本日、予約12:20分が、実際に診察室に入ったのは、15:00頃だった。一人一人の患者様にとっては、大切な診察時間なのですが、少しだけ短縮して頂けたら、もう少し待ち時間が短くなるのではと考えます。私自身は、A先生には、本当に大変お世話になっていますので、ありがたいと思っております。	乳腺・内分泌外科	今後とも予約時間とおりに診療できるよう、努めてまいります。
16	H29.9.25	心電図や位置確のための機器ですが現在はリハビリエリアになると付け替える必要あり非常にメンドクサイ。 ◎リハビリエリアでCATCHしたDATAを本体のコンピュータシステムに渡せば自動認識出来るはずである。	15階西病棟	リハ室で使用している心電図と病棟での心電図の製造元が異なるため、付けかえる必要性が生じています。また、メーカーを同じにしても、設定を変える必要があり、時間的には付け替える方が早いとのこと。ご迷惑をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いします。
17	H29.9.26	毎回毎回、患者数が多すぎる。おとしよりの方が多く体調がすぐれない方も見かけられるのですが、待ち時間が長く患者本位とわいわれないと思います。イスにすわって長時間待っているって大変です。	眼科	このたびは貴重なご意見をありがとうございました。眼科の専門外来である眼底外来は、大阪府下のみならず、周辺の地域より患者さまが集まり、大変混雑している状況です。眼科外来での検査、診察の効率化を図る事や、治療の落ち着いた方は、かかりつけ眼科へお帰りいただくなどで混雑の解消を心がけておりますが、それを上回る状況でございます。でき得る限りの対策は今後も行っていきますので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。
18	H29.9.27	業務用エレベーターの標記が分かりにくい。(総合案内代筆)業務用エレベーターの前でずっと待たれていたようです。EVの扉や横に「業務用」や「寝台専用」と書かれていますが、どちらも目立ってはならず、一見すると一般用のEVだと思われて待たれていました。分かりやすく「業務用」の表示をすともにも、一般用EVの案内も、もっと分かりやすくして頂きたいとのこと。	患者支援課	ご不便をおかけし、申し訳ございません。EVの扉の表示につきまして、順次変更を行って参ります。また一般用のEVの案内も分かりやすくするよう検討を行って参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
19	H29.9.27	本年8月～9月にかけて、14階、15階(東)、15階(西)、18階と移ったが全般的に殆どの看護師さん達が、親切で素晴らしかったが、特に15階西の看護師さん達が素晴らしかったので、お礼を言いたい。敬語を使い乍ら且つ親しみ易く、又色々と気が付いた人が多かった。他の病棟では、ほんの一部ではあるが、親しく言う思いからタメロの方が居た。我々は老いたりとは言え人生の先輩であり、上から目線でものを言われるのは若干引掛るものがある。師長も良く気配りの出来る方だったので、教育が行き届いているのかも知れない。	15階西病棟	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。

患者さまからのご意見と対応(平成29年9月)

No	年月日	内 容	所属	対 応
20	H29.9.28	9時に予約して終わりが12時。遅すぎるやろ。予約の意味ねえだろ。	眼科	このたびは貴重なご意見をありがとうございました。記載されていた氏名の方が当科受診中の患者さまにいらっしゃいませんので、どのような状況であったか分かりかねます。しかしながら、9時の予約でお越しいただいたとしても、眼科検査の内容などで場合によっては終了時刻が12時を過ぎることもあります。当科といたしましては、待ち時間に関してのたくさんのご意見を頂戴しており、日々対策を講じています。どのような状況であったかを詳しく教えていただけると、今後に繋がると思えます。またご容赦のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。
21	H29.9.29	病室の掃除ですが、もっと綺麗にしてほしいです。掃除が終わっている時間なのに病室へ戻ってくると、まだ紙の毛やほこりが残っています。もう少し丁寧に掃除をしてほしいと思います。シーツ交換も物をうごかしたなら、ちゃんともとの場所に戻してほしいです。いつもオーバーテーブルの上がぐちゃぐちゃでいやです。	施設課	清掃について回答させていただきます。ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。オーバーテーブルの上の清掃も含め、お気づきの点などございましたら、お声掛け下さい。清掃の指導と点検を強化して参ります。申し訳ございませんでした。 シーツ交換につきましては、出入り業者に改善するよう申し入れを行いました。ご意見ありがとうございました。
22	H29.9.29	年をとってくと息を止めるのもつらくなる。事前に息を止める練習や海にもぐった時の事を思い出して試してください。とあれば練習もしたし苦しい思いも少しは楽になったと思われます。	放射線	このたびはご意見ありがとうございました。中央放射線部の検査室では、さまざまな検査を行っております。そして検査時には、画像のぶれをなくすために、患者さまに息止めをしていただくことが多くあります。その息止めは、数秒の息止めが良い検査から、数十秒に及ぶ息止めが必要な検査もあります。今回のご意見では、長い時間の息止めが必要な検査であったかと推察されます。検査前、長い息止めが必要な時には、担当技師から説明し、必要時には息止めの練習なども行っております。今回は検査時の説明が不十分であったと思われるので、今後は患者さまに合わせた息止め説明をし、より良い検査を行うように致します。貴重なご意見、ありがとうございました。
23	H29.9.30	手術を受けたのですが・・・手術の時に入れた尿道カテーテルが原因で血尿が出たり痛みがあり大変な思いをしました。痛み止めと抗生物質を処方してもらっただけで退院になり、あとは婦人科が泌尿器科に行ってください。と他人事でした。すごく不愉快でした。	15階西病棟	このたびは、術後の尿道カテーテル抜去後の医師の対応について、患者さまには大変ご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。今回患者さまにいただいたご意見を医師サイドに申し入れをし、今後はこのようなことがないように周知を依頼する所存です。貴重なご意見ありがとうございました。