

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年6月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R1.6.3	いつもにこやかな対応の皆様へ感謝です。先生をはじめとして、看護師の皆様へ不安なはずなのに、すごく安心してすごさせて頂いていることに感謝です。まだ目もハッキリ見えませんが先生のお言葉にささえられています。家にいる時は、どうなることやらと寝ることしかできなかったですから。各職員の皆様のそれぞれの担当のお仕事にも感謝です。他の患者様を診ていても何人かの看護師さんの、やさしい声かけに自分のことのように嬉しくなります。皆様、本当にお疲れ様です。先日、看護師志望の孫が見舞いにきてくれましたが、娘が貴方も皆さんにやさしくできるようね。と気合いを入れてました。ありおがとうございます。又、セキュリティにも娘は感動してました。	12階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
2	R1.6.3	Aさんの家族は、病室では、マナーモードかサイレントモードにしない。1回ぐらいの着信なら、我慢できるが5~6回、30分くらい鳴っているのに平気にほったらかしている。注意したいが、以前、看護師を使って下さいって言われたのでやめてます。ですが、鳴っている時に言わないと意味がない。娘も父親も鳴っても、マナーモードにすることなし。病院は基本的にマナーモードかサイレントモードにしないといけなことを知らなすぎる人が多い。入院してすぐにAさんが「家族に病室では音鳴らしたらダメ。と説明うけたから、サイレントかマナーにしている」と言ったのに、家族は良いと勝手に思っている。家族が来るたびに、携帯の着信音が鳴るとイライラした。常識なさすぎ。何回もあったので、とりあえず退院するが記入しました。私は友達とかにマナーモードにしてもらった。	10階東病棟	今回の入院生活で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当病棟では入院日に、携帯電話の使用場所と病室では着信音が鳴らない設定にさせていただくよう説明しています。またご協力いただけない方には、その都度説明するよう全スタッフに指導しています。今回のご意見を部署全体で共有し、快適な入院環境が提供できるよう今後も努めていきたいと思っております。貴重なご意見を頂きありがとうございます。
3	R1.6.6	大変お世話になりました。雰囲気の良い病院で快適でした。一言、若い看護師様へ。患者を呼ぶ時の対処のトーン、余りにも高過ぎませんか。今流行の甘い、舌足らずの様な声、もっと自分の声で発生して下さい。片耳で聞いていると耳が変になります。きれいな声をお持ちなのに残念です。女子アナウンサーの様な落ち着いた響きが素敵です。良い方も多々おられました。名前が浮かんで来ません(ゴメン)直近(6/6夜)のAさんの声を望みます。でも皆さん素敵でしたよ。本当に辛い入院も無事過ぎました。頑張ってお世話を続けて下さい。市大病院のためにも。高齢者のためにも。ご苦労さまです。老人の虚言でした。	13階東病棟	このたびは貴重なご意見ありがとうございました。患者さんの接遇に対して日々指導しておりますが、いき届いておらず申し訳ありません。患者さんのご期待に添えるよう日々研鑽して参ります。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年6月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R1.6.1	B1F 警備員 通過時、家族面会カードを手に持っていたら、首にかけて下さい。と言われたが、汗ばむこの季節、ひも部分に汗が付着すると思うが、このヒモは消毒されていますか？返却後、使いまわしすると思うのですが、他人の汗がしみこんでいると思うと気持ち悪い。みえるところに持っているのに、それはダメなのか？	庶務課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。面会カードの消毒は、定期的にさせていただいております。首にかけていただく理由といたしましては、かけていただく事により警備員が面会のご家族であると認識しやすく、防犯警備の観点から必要であるため、ご協力をお願いしております。ご不快な点もあるかと思いますが、ご理解、ご協力いただきますよう、お願いいたします。
5	R1.6.4	5月より全身に湿疹ができ、当院皮膚科に受診しており本日、9時よりCT検査初め最終は耳鼻科での15時の診察と一日がかりで市大病院にいる予定。湿疹が足の裏にでき、歩くことが難しい状態の為、皮膚科に診察を受付にて依頼すると「まめのつぶれたぐらいでは、他の皮膚科に行ってください。」と看護師に言われ、私に伝える。⇒看護師が判断する事ですか？また本日も市大の皮膚科に受診に来ているのに！！大阪市立大病院のあたりまえ態度になっている。たまたま、担当医に診察していただきましたが、患者の気持ち際してほしい。	皮膚科外来	このたびは、不愉快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。今後このような事がないう、接遇についてスタッフ全員に再度周知いたしました。貴重なご意見ありがとうございます。
6	R1.6.4	A先生には、大変お世話になりました。いつも親切丁寧に診察をして下さり、年老いた患者にもよくわかるように、ゆっくりと優しく説明し、声を掛けてくださいました。6月でお別れと知り、残念でなりません。今後もA先生のような患者想いの先生が増えますことを願います。今日まで本当にありがとうございました。どうかお元気でいらして下さいませ。	肝胆膵外科	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
7	R1.6.6	古い病院、病棟の時から糖尿、心臓の手術もしてもらいました。数年が経ってずっとかかってお世話になりました。今度、突然、肺炎になって見てもらいましたが、一度入院させて頂きましたが退院しましたが、今度熱が出て近所の先生から入院させてほしいと頼みましたが断られました。今迄学長先生や教授の先生に紹介して頂いたので、すぐ入院できましたのですが、定年退職されたので、糖尿の先生に呼吸科へ入院させてほしいと頼みましたが、それも断られました。何故か分かりません。そんな矛盾な事があっていいですか教えてほしいです。	生活糖尿病センター	現在のシステム上、この様な対応となり申し訳ございません。ご理解賜りたく、よろしく願いいたします。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年6月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R1.6.13	休憩コーナーについて よく利用させて頂いてますが、イスがシミだらけで汚すぎます。布張りは汚れが目立つので合皮みたいな材質の方がすぐふきとれて良いのでは？(座るの躊躇します) あと、フロアをおそうじされてるのをみたことがないのですが、掃除機など定期的にはかけないきまりなのでしょうか。二週間ほど続けて来院したことがあるのですがイスの下のゴミがずーっと放置され、同じ位置にありました。清潔第一の病院、しかもこんな大きな設備の整った大学病院でそれはないのでは…。医療以前の問題かと思います。改善をぜひ望みます。	施設課	休憩コーナーの椅子について、まず汚れの清掃を行うようにいたします。椅子の更新については今後の検討課題とさせていただきます。 フロアの掃除について、外来のフロアの掃除機掛けについては、診察時間外の夕方もしくは早朝に対応させていただいておりますが、掃除が行き届かず申し訳ございません。清掃作業員に指導を行いました。貴重なご意見ありがとうございました。
9	R1.6.14	面会時間が表示が無く分かりづらい。入口付近に設置すべき。	庶務課	面会時間の厳守についてご協力いただき、ありがとうございます。面会時間の表示につきましては、入口付近では、横断歩道を渡って敷地内入ってすぐの掲示板に、診療科目と一緒に表示をさせていただいております。その他では、地下1階や1階の入り口等に掲示しております面会カード着用をお願いのポスターにも表示し周知させていただいております。
10	R1.6.19	会計窓口14番の方の私語が多く、全く手が動いていません。たくさんの方が待っておられるのに、隣の窓口の人とおしゃべりって、どういことですか？ それと、前から思っていたが、会計の方の名札の位置が下すぎて氏名が見えません。胸ポケットの位置につけてほしいです。	医事運営課	この度は職員の態度でご不快な思いさせてしまい申し訳ございません。 再度、会計担当職員の指導を行いました。名札の位置についても正しくわかりやす位置につけるように致します。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年6月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R1.6	親が入院中に心臓の手術後にリハビリを受けました。その際、Aという担当者でしたが、態度と言葉遣いが悪く、腹立たしく思い見ていました。親に何も感じなかったか聞くと、不利益を受けても嫌なので言わないように言われましたが、家族として我慢できないので投書させて頂きます。担当者は人を小馬鹿にした様な言葉遣いで、時折高笑いしながら手術の説明をしていました。白衣の下からベルトが出ていたり、だらしない姿勢・態度で周囲の人と話をしたり、本当に目にあまるものでした。また、一緒にいた女性のスタッフも患者を子供扱いしたような言葉で説明しており、失礼ではないかと思いました。大学病院でこの様な不快な思いをすることは思いもせず、改善された方がよいと思います。	リハビリセンター	今回いただきましたご意見について、ご確認いたしました結果、5階リハビリテーション室での心臓リハビリテーション(集団)で同じ時間帯に複数の職員が複数の患者さんの運動療法を実施している状況であったと思われます。担当者の態度、言葉遣いが患者さんならびに家族さんに不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。2名の職員には、今後は自分の発言や講堂について注意するよう指導いたしました。今後は診療の内容はもとより、接遇についても職員全員が十分対応できるよう努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
12	R1.6.24	エレベーターの数が多く割に、長時間待たされることが多く不思議に思っています。やっと来たと思っても満杯で乗れないことがあり、ならば止まらずに通過すればいいのにと思いますが、よく見受けられるのは若い学生が多人数乗っているケースです。なぜ患者や見舞いの家族に譲らず大きな顔をして乗っているのですか。自分たちは次の授業なり、予定で時間がないので優先されるべき存在だと思っているのでしょうか。若くて元気な学生さん、自分より老いていたり、病んでいる人達に目を向けられないなら医学を志しても無駄ですよ！！	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。学生には医師としてのみならず、見職ある教養人の育成を目的として教育を進めてきました。相手の立場になって考えられる医療人として自覚を持ち、節度を持った行動を心がけるよう、指導に努めます。ご意見ありがとうございました。
13	R1.6.26	A先生の対応がとても優しくて、笑顔もステキで、大学病院なのに、こんなに暖かい先生が居るんだなあ～と思いました。ファンになりました♥これからも患者さんに笑顔と安心を届けて下さい♥	消化器内科外来	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
14	R1.6.28	休憩コーナーが10席しかなく、コンビニで購入したオニギリやパン等食べれる場所がないので、困っています。京大病院ではコンビニの横に大きい休憩コーナーがあり、40人は座ってテーブルもあり、飲食できますし、警察病院でも北野病院でも、日赤も、飲食できるコーナーを設けてます。大きい病院なのに、休憩コーナー10席は患者さんの事を全く考えているようには思えません。休憩コーナーをもっと設けてほしいです。	患者支援課	休憩スペースが少なく、ご迷惑をお掛けしております。1階東側休憩コーナーの他に、西側 化学療法センター横にも休憩して頂けるスペースがございます。こちらには、新たに机と椅子を追加しておりますので、是非ご利用下さい。貴重なご意見、ありがとうございます。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年6月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R1.6.28	6/9～6/28まで長い間入院させて頂きました。今回、再手術での入院で不安だったのですが、病院スタッフ皆さまのお蔭様で、安心して慎重なリハビリと静養することが出来、無事に退院できたことを嬉しく思います。特に主治医のA先生、B先生、担当医のC先生、リハビリ担当医のD先生、17階東病棟の看護師の皆さんにたくさん、お世話になりました。この期間、心も体もしっかりと充電出来たので、これから社会復帰、怪我の完治に向けて頑張ります。本当にありがとうございます。(左手での初期のため、乱筆乱文をお許し下さい。)	17階東病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。