

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年11月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R1.11.5	車で家族と共に通院していた時のことです。地下4Fに車を家族がとめました。私は先に玄関で降りてもらいました。帰ろうと思えばエレベーターに乗りこもうとしましたが、私自身、年齢が若いのでそして階段で地下4Fまで降りれる脚力もある為、エレベーターではなく階段を使用しました。そこで手すりが半分しかないことに気づきました。妊娠して間もない頃の話なので転倒等の恐れはありませんでしたが、エレベーターを設置しているから、階段の手すりは設置しなくても良いとは思えません。色々な方が利用する病院ですから、もう少し細やかな、そして誰にでも優しい施設を作っていたら嬉しいなと思います。御検討お願いします。	施設課	貴重なご意見有り難うございます。設置する階段の段数により、手すりの形状の検討も必要ですので、お時間を頂戴いたします。設置する方向で検討させていただきます。
2	R1.11.5	ガードマン「A」かって人態度悪い。患者が目が悪いのに「早く行け」とせかす、こけたら責任とれるのか？あのガードマンAを他の目のあたらん場所に移動させてくれ！！	庶務課	この度は、警備員の対応に関してご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。警備員に対し、言動などに注意するよう、また、患者さんへの体調への気配りを忘れないよう、接遇面について改めて指導を行いました。病院へお越しの方により安全、快適に当院をご利用いただけますよう、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	R1.11.8	9:00を過ぎても処置が始まらない。今日に限った事ではない。中に入ると、ヒマそうに私語雑談。聞こえてくる。不愉快きまわりない。	皮膚科外来	不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。いただいたご意見をスタッフに共有し、改善に努めます。貴重なご意見をありがとうございます。
4	R1.11.7	足が悪いので階段が上がりません。ぜひ手すりをつけて下さい。たった3段ですが上がれません。	施設課	正面玄関を西側に向かう段差の事として回答させていただきます。右段の階段ですので、現状を確認しながら設置の方向で検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。
5	R1.11.7	大変迷惑かけてすみません。Dr. ナース、スタッフの皆さん、大変有り難うございました。	6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。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年11月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R1.11.19	トイレについてです。男女の表示が少し高く、お年寄りに見えにくいのか、女子トイレを男性がまちがって使われていた形跡(便座が上がっていた。)を毎日、複数回(夜中にも)見ました。あまりにも多かったので、これは少し気持ち悪く、何度か看護師さんにんもお話しました。女性がおうちでの習慣として便座を上げているからか、治療などの理由かまでは分かりませんが、万が一にも男性が間違っ入らない対策として、もう少し分かり易い所にも「男性用」「女性用」と表示していただくと夜中も安心して行う事が出来ると思いました。(13階東病棟から入手)	施設課	トイレの表示について、表示の看板の高さを低くすると頭をぶつけてしまう可能性があります。表示の高さを変更することは困難なため、他の方法を検討するようにいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
7	R1.11.13	会計に一時間以上かかり、問い合わせると外来で必要な加算が算定されていない為、計算ができない。外来医師の入力待ちで所要時間は分からない。問い合わせはしているが返答はない。と納得できない説明。外来に直接問い合わせに行くのと医事と内線で電話をしているようで話は数秒で完了した。直接対応していたのはナースだったので医師の入力は不要だった。今後もこういったことはあるので窓口に聴きにくるよういわれたが、本日も30分程待ったときに問い合わせた。具体的な対応策を講じて欲しい。患者を放置したことはインシデントレベルとは言えない。	小児科外来 医事運営課	この度は会計での待ち時間が長時間生じたことを深くお詫び申し上げます。今回は診察時に必要な加算の入力漏れがあり、迅速に対応できなかったため、会計での待ち時間が生じてしまいました。加算の入力は医師しかできないため、担当医師が他の患者さんの診察中でもあったことから、加算の入力までに長い時間を費やしてしまいました。今後はできるだけ入力漏れをなくし、スタッフ間で連携を取って迅速に対応できよう努力いたします。
8	R1.11.14	自分でも数回、家族も何度か入院したが、今回の病棟がいちばん汚い!!担当にもよるだろうし、今までの汚れの蓄積もあると思うが、風呂はカビだらけ、イスもカビている、台所のあたりもくさいし、トイレもくさい。トイレのシンクも水あかがいっぱい、いつまでもシワシワの使いかけのペーパーがおいていたりして、そうじをしていない。片づけていないのかが丸わかり。とにかく水回りが汚すぎる。病院にいて何かうつりそう。(11階西病棟から)	施設課	清掃が行き届いておらず、申し訳ございませんでした。特にトイレについては、使用状況等により汚れてしまうこともあるかと思っておりますので、その際は詰所までお声掛けください。至急清掃対応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。
9	R1.11.14	何度も入院して、外来にも来ているので、わりと入れかわりが多く感じます。昼間の中年くらいのスタッフの方は、人が変わって、いつも明るくてかんじがいい人が多い。新しい商品を買ったら反応して声をかけてくれたり、ケータイのペイで支払うとき電波がわるいので、あきらめようとしたら、ちゃんと待っててくれたりイヤな顔しないでいてくれる(別の人、何人も!!)とてもいやされます。	施設課	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。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年11月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R1.11.20	日ごろ入院、外来患者の喫煙をきびしく注意している警備員が裏門で制服のまま喫煙しているモラルというか注意する者の態度として不愉快である。一般にいてる警備員じゃなく濃い黒に近い制服の警備員が行っている。	庶務課	この度は、病院の快適な環境を守るべき立場にある者の行動により、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。禁煙をお願いしている立場にある者として、勤務時間の内外、また敷地内の内外を問わず、より高い意識を持って行動するよう、当該職員に対して厳重に注意いたしました。当院へお越しの方により安全、快適に当院をご利用いただけますよう努めてまいりますので、今後ともご指導ご鞭撻のほどよろしく願いいたします。
11	R1.11.20	前略 当院を紹介され入院した次第です。経カテーテルの術語1週間を経過しようとしておりますがA主治医、スタッフの皆様方のおかげで順調に回復している様に思います。本当にありがとうございました。今後は養生に努めまして健康に留意いたします。又看護師、事務の対応も非常によく大満足でございました。忠心あり御礼申し上げます。	9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。
12	R1.11.19	とにかく、82才で初めての体験で八尾市民病院の皮膚科A先生の紹介により縁が発生致しました。主人も自分が信じられず、お医者様にも大変なご迷惑をおかけしましたが、息子夫婦まで呼んで頂き、二人の息子、孫も全員一致でヒフガンの手術をお願いする事になりお蔭さまですぐ元気に快復させて頂いてます。本当にありがとうございました。後に、大腸ガン・食道・その他まだまだ気をゆるめられませんが、私としては家庭をしっかり守るのが「おかんの仕事や!!」と言われていきます。私も精一杯がんばります。有難うございます。	18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。
13	R1.11.20	中待合に入ってから、患者が90分間出て来ません。何とかして下さい。	眼科外来	この度は貴重なご意見をありがとうございました。今回の件につき詳細を確認しようと努力しましたが、患者さんの家族よりのご意見で、ご本人がどのような状況であったかは分かりかねます。当院眼科診察の基本的な構造として、視力や眼圧など一般的な検査の後、診察の順番が近くなりましたら中待合にお招きすることとなります。その際、2、3人の余裕を持たせてお呼びしていますので、その前の患者さんに思わぬ時間がかかる時などは、実際に90分程度中待合でお待ちする事もあるかと存じます。円滑な診療のためではありますが、なにとぞご容赦いただければと思います。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年11月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R1.11.20	入院中はスタッフの皆様にご大変お世話になり本当にありがとうございました。手術を経験し、感じたことを書かせていただきます。術後、体が思うように動かない中、トイレに行くとトイレペーパーがうすすぎてとりにくかったです。たったこれだけのことですが術後はトイレペーパーをとるだけでも大変でした。もう一つ、術後頭痛があったのですが、枕がかたくてよけいに痛くなりました。もう少しやわらかいものを選択できるとよいと思いました。	施設課 看護部	トイレペーパーの材質について、今後の検討課題と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。
15	R1.11.20	トイレペーパーがうすすぎるように思います。みなさまの対応はどこのスタッフもすばらしくありがたいです。	施設課 看護部	トイレペーパーの材質について、今後の検討課題と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。
16	R1.11.20	超音波検査がありました。ゼリーが付かないようにタオル入れてもらっていたのに下着とワンピースに結構な量、付いてしまいました。帰り下着は冷たく気持ち悪いワンピースはシミになり電車では、はずかしい思いをして帰りました。タオルの意味ありますか?時間をかけて2人の先生に検査してもらいより時間かかって体も元通りに服には付かないようにしてもらいたいです。もう一点、いつ来ても自転車置き場に自転車置けません。だいたいの方は自転車を置いて病院でない方に向かっています。病院利用者が置けないのはおかしいと思いませんか?自転車置けないので電車で行くようにしていますが倍ほど時間かかります大変です。病院利用者しか置けないよう何か考えて下さい。不便です。	中央臨床検査部 庶務課	<p>&lt;検査時ゼリー付着の件&gt; この度は、ご不快、不安な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。超音波検査の際は、心臓や体表(乳腺)超音波の場合は、基本的上半身は脱いで頂いております。腹部、頸部、関節超音波などの場合は服を捲り上げて検査を行うこともあります。その際は、タオルをかけてゼリーが付かないようにしておりますが、タオルが意味をなさず、配慮が足りなかったと思われます。今後は、副にゼリーが付いてしまう可能性のある場合は、服を捲るのではなく脱いでしまうことを提案させていただいたり、タオルでカバーする場合もきちんとカバー出来ているか確認すること、またゼリーをたくさん使用した時は検査終了時に患者さんに声かけをするなど、超音波検査室スタッフに周知し、再発防止に努めてまいります。ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>&lt;自転車置き場の件&gt; ご不便をお掛けいたしまして申し訳ございません。駐輪自転車の整理および巡回強化による放置自転車の対策など改善策を講じ、多くの患者さんにご利用いただけるよう努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
17	R1.11	血液内科、看護師さんのAさん、もう少し患者と接する時に明るい方がよいかと思えます。ツライ時に看護師さんの明るさは患者にとって、とても重要だと思います。	7階東病棟	貴重なご意見ありがとうございました。当該スタッフには接遇について指導をいたしました。患者さんに不快な思いを抱かせてしまったことを振り返り、反省するとともに、今後は患者さんに安心感を与えられるように、笑顔で明るく接遇してまいります。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年11月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R1.11.25	疲労外来主治医(疲労内科)A先生、(そして受付の皆様、ナースの皆様、薬外来でご対応くださったB先生)いつもご多忙の中いつもご親身かついねいなご対応いただきお優しいお声かけetcお心ありがとうございます。私の(及び家族入院)の事情勝手に何度かご多忙、貴重な予約を変更させていただき誠に申し訳ございませんでした。ご迷惑おかけしました。やっとやっと本日薬外来にだけ伺うことが出来ましたが、(まだ3月の検査結果もお聞き出来ておらず)日にちばかり過ぎてしまっております。次回予約が2020年1月16日まで又間が空きますが、なんとか、父の介護と自分の繁忙仕事の中ですが、「CFS」これ以上悪化せぬよう気をつけます。今後共ご指導よろしく願います。	2内外来	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。
19	R1.11.19	科は不明(若い女性が多い?)部屋からでて廊下ですれちがう際、全くよけない!!こちらは患者です。正面から会っているのに寄ろうともしないのは、どういう教育をされているのかと思う。ゾロゾロと歩くのはいいが広がらずになるべきだし、入りきれず廊下で待っている医師もだんだら2~3人ずつ束になって広がっている。こちらはその間を抜けて通らなければならない。えしゃくもない。ろうかですまホをいじっているならやめてほしい。ほんとうに不ゆかいです。	11階東病棟	この度は、入院療養中に不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。平穩、かつ安心して医療を受けていただく場で、逆の状況であったことに対してお詫び申し上げます。医師1人ひとり緊張感を持ち診療にあたっておりますが、多数が集まる回診では、気の緩みがあったことは否認できません。自らでは気付かないような点をご指摘いただいたと考えております。いただきましたご意見を真摯に受け止め、より良い医療につなぎたいと考えております。
20	R1.11.28	秋色コンサートの曲名やジャンルをホームページに載せてほしい。	患者支援課	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。プログラムの連絡が入るのが、コンサートの直前となるためホームページに載せるのは、時間がかかり非常に困難です。決まり次第、ポスターでお知らせしますので、院内掲示板をご確認ください。貴重なご意見をありがとうございました。
21	R1.11.28	長年市大病院にお世話になっている者です。大学病院にしては駐輪スペースが狭すぎます。(自転車・バイク)職員用の方はガラガラの時もあり患者用の方がいっぱいの時止むを得ず駐めた時すぐに貼り紙されました毎度貼り紙されている自転車・バイクを見かけます。我々患者はどこに置けばいいんでしょうか。もう少しスペースの確保をお願いしたいです。検討して頂けたら幸いです。	庶務課	ご不便をお掛けいたしまして申し訳ございません。学生、職員用の駐輪場は有料の登録制になっておりますので、申し訳ございませんが、登録されていない自転車には貼り紙をさせていただいております。駐輪場の拡張については施設面の問題もあり即座にご要望に沿うことは困難ですが、駐輪自転車の整理および巡回強化による放置自転車の対策など改善策を講じ、多くの患者さんにご利用いただけるよう努めてまいります。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11月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
22	R1.11.27	ベビーカーやおとしよりの方、車いすの方がなかなかエレベーターに乗れなくていつも困っています。ベビーカーはエスカレーターを使用禁止になっていてエレベーターしか使えないので何かたいさくしてほしいです。いつも本当に困っています。	患者支援課	このたびは、ご不便をお掛けして申し訳ございませんでした。ベビーカー、車イスをご利用の患者さんには業務用エレベーターをご利用いただいております。総合案内で、暗証番号をお伝えしておりますので、お気軽にお声掛けください。このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。
23	R1.11.28	初めての眼科(白内障、網膜前膜)の手術で不安が一杯逃げ出したいと思いました。でも看護師さん達の親切、伝言の伝達がすご〜くきちんとされて若いのに感心しています。入院中はお世話になりまして、ありがとうございました。	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。
24	R1.11.29	私の前のベッドのおばさん、今日朝も夕も電話かかってきても、ベッドで話している。1回注意してもらっているはずなのに。看護師で子供も看護師とか言ってるわりにルールを守らない。歩けないなら、わかるけど、歩けるのに動かない。他の、おばちゃんたちは、文句いいながら、外で電話してくれているのに。前のヤツは何様のつもりなのかと思ってします。100人中の1人でも守られないルールなら、やめてしまってください。その方がこちらにもイライラしません。	10階東病棟	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。しかし、タイミングが合わず病室で通話している患者さんに説明ができませんでした。そのため、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。今回のご意見を部署全体で共有し、携帯電話の使用場所について患者さんに統一した説明を行うように努めてまいります。貴重なご意見を頂き有り難うございました。
25	R1.11.25	八尾市の徳洲会病院から御病院へ紹介状を書いて頂いて受診させて頂きました。担当のA医師の先生が診察して下さいました。娘の脳についててんかんの可能性を含めて相談という事で来院しました所、私は専門じゃないのでわかりませんの一言。どういう事ですかと尋ねると文句があるなら徳洲会に言いなさいと帰されました。びっくりしました。	神経内科医局	この度は、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。紹介状の内容について担当した医師の誤解が一因と考えられますが、患者さんにご家族に対する説明、態度に配慮が足りておりませんでした。この度いただいたご意見をスタッフで共有し、適切な対応に努めてまいります。