

患者さんからのご意見と対応（令和2年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R2.3.3	お掃除の方へお願いします。女性トイレ ウォシュレットのずる洗淨をお願いします。便で汚れていたのので記入させていただきました。よろしく！（15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。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えますので、その際は詰め所までお声掛け下さい。至急清掃対応させていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。
2	R2.3.4	グロムス腫瘍かどうか手術でとれるかどうか診てほしくて診察。友人は一日ですんだと言っていたので岸和田市からわざわざ来ました。初診→MRI→再診とすでに3回目にもかかわらず本日の3回目では外科Drの診察予約を取るだけで終わりました。 子ども居て仕事もありコロナの影響で大忙しの中調整して来ているにもかかわらず、地元の病院で聞いてきた同じような内容をリピートされ(Dr,にもお伝え済み)残念です。 3分にも満たない診察なら本日外科Drにまわして頂きたかったです。	皮膚科外来	貴重なご意見ありがとうございました。このたびはお忙しい中申し訳ありません。患者さんの来院へ負担を少なくできるように改善いたします。また地域連携を通して、腫瘍外来の予約をとっていただいた場合は、当日に外科担当の医師の診察となっております。今後ともよろしくお願い申し上げます。
3	R2.3.5	看護師さん、諸先生方、薬剤師さん、スタッフの皆様はとても素晴らしい対応で、気持ちよく思っています。感謝申し上げます。 ただし、個室については、不満と問題があります。ビジネスホテル以上の差額であるにもかかわらず、近辺から異常なほどの音漏れと共鳴音。ドアの開閉、トイレ使用音、会話、テレビ音、何度も振り返る程、確認しています。（何度も目が覚める）設備、設計不良であるにもかかわらず、数度注意されました。（うるさいと）何のための個室なのですか？これは不愉快以上であり責任転換されたと思っています。無責任なぼったくり部屋です。（1116号室から）	施設課	建物の構造上、ご不快な思いをお掛けし大変申し訳ございませんでした。

患者さんからのご意見と対応（令和2年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R2.3.6	古い病棟の時、主人が45歳位の時、心臓の手術をしてもらって糖尿病で長い間(平成30年位まで)診てもらって有難く思っており心臓の先生、糖尿の先生にも感謝はしていましたが、突然肺炎にかかって呼吸器を受診しました。糖尿の先生の紹介で二回ほど入院させて頂きましたが、次に熱が出たので入院させて頂きたいと言ったら断られました。他の病院に行ったのです。何故断られたかわかりませんが死ぬ病気になって診てもらえないとは殺生です。令和2年1月に亡くなりましたが私は納得がいきません。何十年もお世話になってきたのに恨みます。	呼吸器内科外来	このたびは、ご意見をお寄せ頂きありがとうございました。まずは患者さんのご冥福をお祈り申し上げます。患者さんが糖尿病センターよりご紹介で当科を受診されました際に、外来担当医が詳細にレントゲン、CT画像等を評価させて頂き、かかりつけ医で開始されていた在宅酸素療法の継続が重要であると判断し、かかりつけ医での御治療をお勧めして当科は終診となっております。今後、当院にかかりつけ科をお持ちの患者さんの救急要請に応えられるようにシステムづくりを行っているところです。このたびは、ご期待に沿えず誠に申し訳ありませんでした。
5	R2.3.9	このたびは糖尿病で入院しました。とても快適でした。いい人ばかりで嬉しかった。人間関係を心配していましたが、いびきとか苦手ですが今のところいません。看護師さん、ありがとう。 1年前神経科で入院したけどつらかった。またお世話になると思うととても憂鬱です。なるべく行きたくないけど、仕方ない。神経科はお金があると個室があっていいなと思います。	1 1 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。
6	R2.3.13	長く間が空く予約の場合一週間前くらいにメールできないかな。わすれるので。	全外来診療課	このたびは貴重なご意見をありがとうございました。外来受診患者さんが多い中で、1人1人の対応はむずかしく対応をしかねます。申し訳ございません。

患者さんからのご意見と対応（令和2年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R2.3.15	駐輪場の事が以前から不思議に思っています。いつも場所が無くて周っております。すると関係の無い（病院に）方が止めていかれる人が多いのに気がつき何とか診察券で門を開けられる方法とかないものかと考えております。私は自転車で通院しております。動ける間は続けたいです。何卒よろしく願います。	庶務課	この度は駐輪場の運用に関しまして、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 病院に関係のない方の駐輪については、朝の時間帯を中心に警備員等の見回りを強化し、改めて掲示を行うなど、固くお断りしております。 ご提案いただいた門の設置などはご利用者様の利便性との兼ね合いもあり、即座に導入することは難しいですが、できる限り快適にご利用いただけるよう努めて参ります。
8	R2.3.16	正面入り口前を通り、下り通路の左側に植木の枝が通路(車道)に大きく枝が飛び出しています。車にキズが付き、この枝を避けようと中央線を越えて対向車線に出る車も見かけていて、大変危険を感じます。枝の手入れがしにくい場所と思いますが、手入れが難しいのであれば伐採して下さい。至急植え込みの手入れをお願いします。	施設課	ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。ご指摘の箇所につきましては、伐採作業が完了いたしました。貴重なご意見ありがとうございます。
9	R2.3.17	駐輪場の自転車の止め方がひどすぎる。整理できるようにしてほしい。 毎月入院していますが、先月は面会禁止になり休日に荷物のやり取りに地下に降りたら、このつい立は越えないで下さいと監禁生活のような扱いをされた。精神的にまいりました。何とかしてほしい。とにかく早く面会禁止解除できるように願っています。(他の病院は普通に面会できるところもある)	庶務課 感染制御部	<駐輪場について> このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。駐輪場については、ご不便をお掛けして申し訳ありません。警備員が見回りの際、通路上に駐輪されている自転車や、間隔の整理などを行っておりますが、より快適にご利用いただけるよう、巡回を強化させていただきます。 面会禁止の件につきましては、ご存知のとおり新型コロナウイルスの急激な感染拡大に伴い、患者さんの安心、安全を守るため、やむなく面会謝絶や外出の制限をさせていただいております。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解、ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和2年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R2.3.22	私は今回、生まれて初めて全身麻酔による手術を受けました。手術当日、恥ずかしながら意識が失われるという未知の不安を抱きながら、4階中央手術室に誘導されました。私にとってドラマのシーンでしか知らなかった手術室とは、バイタルサインのデジタル音や医療機器の金属音、専門用語が飛び交う医師の声といった、ただ不安をさらに増加させるだけの無機的な音の空間に包まれた場所というイメージしかありませんでした。ところが、迫る手術の開始に覚悟を決めて横たわった私の耳に聞こえて来たのは、予想とは全く異なるモーツアルトのピアノ協奏曲第2番ニ短調K466第2楽章でした。その時、手術への不安は一瞬にして消え去り、美しく流れるモーツアルトの調べに思わず引き込まれた私の心は、安心感に満ちあふれ、不思議な和やかささえ思えたのです。そしていつしか第2楽章中間部の展開に差し掛かった頃、私の記憶は途絶えました……。より心地良い医療の提供という観点から、今回私が偶然にも体験した感動の一コマを、是非お伝えしようと思ひ立ち、幸いにも十分に時間を与えて頂いた病床にてペンを走らせることに致しました。拙い感想につきご容赦願います。	オペ室	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。
11	R2.3.24	16番窓口（2F 肝胆膵内科）の受付の女性の方、すごく横柄な態度なので改めてほしい。 話し方も含めて教育してほしい。	医事運営課	受付スタッフの対応でご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。該当スタッフには状況の確認を行い、話し方・態度の改善点を理解させ、言葉使いや話し方の個別指導を行いました。また、定期的に指導を行うことで常に配慮や心配りの出来る対応をして参ります。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2年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R2.3.27	今日、10：00前～1時間ほど待っていました。診察をです。その間、診察の呼び出し音の他に音が鳴るので何かと思ったら個人のスマホなどの音でした。近くの方だったからそう感じたのかかなりの大きめの音でした。しかも複数回。「いい大人が?」と思いました。他にもマナーモードにしていない方がいました。本人のモラルの問題ですが、注意を促すことはできませんでしょうか。それとも音をオンにしておく、やむを得ないご事情があるのでしょうか。	生活習慣病 ・糖尿病センター外来	この度は、不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 携帯電話での会話は、指定エリアを利用するよう協力の全館アナウンスをしておりますが、徹底出来ておらず申し訳ございません。今後、携帯電話での会話を発見した場合には、注意するようスタッフへは指導をしています。 再度、周知を図り引き続き対応してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。