

患者さまからのご意見(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	H26.6.2	会計待ちの人が多数いるにもかかわらず、窓口が1コしか開けていないのは何故か? 12:00昼休憩に行ってるのか!!具合悪くきているのに会計で待たせるなんて!もっと窓口を開ける!	このたびは、会計窓口にて不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。当院では患者さまに対するご会計の方法について、計算窓口での受付時に自動入金機でお支払いただく患者さまと、会計窓口でお支払いただく患者さまとに分けさせていただいております。 また、会計時間短縮の観点から、多くの患者さまを自動入金機へご案内し、書類のお渡し等、特に個別の対応が必要な患者さまのみを窓口へご案内していることから、通常1つの窓口のみを開設し、対応させていただいております。さらに、会計窓口の混雑時には、状況に応じ臨時に窓口を増設して対応を行っております。しかし、結果として患者さまを長い時間お待たせするとともに、誤解を与える対応となってしまいました。今回、いただきました貴重なご意見をもとに、臨機応変な会計窓口の運用や自動入金機のさらなるご利用をご案内するなど、会計窓口での待ち時間が少しでも改善できるよう努力してまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願い申し上げます。
2	H26.6.2	各お手洗いにぬれた手をかわかせる機械をつけて下さい。	ご意見ありがとうございます。 当院では感染面で問題があるため、エアータオルの設置は行っておりません。ご理解いただきますようお願いいたします。
3	H26.6.2	化学物質過敏症、シックハウス症候群があります。 院内のリフォーム等あまりないので安心して通院しております。あまりリフォーム(カベ紙、じゅうたんなど接着剤等)をしないようお願い致します。	院内リフォームの際には、化学物質過敏症、シックハウス症候群等を引き起こす接着剤は極力使用しないようにしております。今後も気を付けてまいります。 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(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
4	H26.6.3	4月に主治医の先生が替わりました。 体調の変化(不安で悪化するのではないか)について心配していましたが、新しい先生は誠実な先生なので、上手く慣れていけそうです。 慣れるまでに時間がかかるので、1年での変更は負担が大きいので2、3年は先生の交替がないと助かります。 (神経精神科外来)	このたびは、主治医交代によりご心配をおかけし、申し訳ございません。 主治医交代が毎年あることのご負担はご指摘の通りと存じます。大学病院という性質上、今後も毎年外来担当医が変更となる可能性が高いです。そのため、外来担当医の継続性の観点からご希望に応じてクリニック等を紹介させていただくこともございます。この点について、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
5	H26.6.3	脳波検査を受けるため、少し待たせていただいたのですが、この時に白衣を着た若い方の話声が気になりました。多分、少し休憩だったのだと思いますし、内容から何となく学生さんかなとは思いましたが、白衣を着ておられる時点で患者には医者か学生かの区別は付きません。話し声のボリュームを少し落としていただきたくお願いいたします。	このたびは、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。 当院は、臨床研修指定病院であり検査室に学生や研修医が見学、実習に訪れております。休憩中であったとはいえ、患者さまがおられるという配慮が足りていないことは明らかです。 私語を慎むことは言うまでもなく、検査や診療に必要な話であっても周囲への配慮を心がけるように指導いたします。また、学生のみならず、当検査室のスタッフ・医師への周知徹底も行ってまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
6	H26.6.6	子宮筋腫があり、こちらでお世話になっております。 診察の時に内診を待っている間に、前の方の説明が聞こえています。私の時も次の人に聞こえているのでは、と不安になっています。 診察は1人ずつにはならないのでしょうか… (女性診療科外来)	その日の筋腫外来は大変混雑しており、患者さまの待ち時間短縮のために2人の患者さまを同時に診察室へご案内してしまった状況があったようです。また、同室の患者さまの病状説明が聞こえてしまい不快な思いをさせてしまった上に、ご自身の病状の説明も他の患者さまに聞こえてしまうのではという不安なお気持ちを抱かせてしまい申し訳ございませんでした。 今後は、診察室へのご案内は1人ずつ行うよう、医師・看護師への指導を徹底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(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
7	H26.6.10	総合案内に申し出られたご意見です。 病院の中にあるコンセントをさすところで携帯やパソコンを充電している。職員やガードマンが通ってもだれも注意しない。 自由に使っていいのならいいが、だめなのであれば注意をしたり、貼り紙をすべきではないかとご注意を頂きました。	貴重なご意見ありがとうございます。 警備員がコンセントの使用を見かけた際は注意することになっておりますが、全てに目が行き届かず申し訳ありませんでした。今後も皆さまにご理解いただけるよう努めてまいります。
8	H26.6.5	総合案内に申し出られたご意見です。 皮膚科受診の患者さまから紫外線療法と診察を受診する予定で来たのに先生の診察予約がされていなかった。外来受付で予約がないので診察まで時間がかかると言われた。先生とは前回受診時に診察もあると話をしていた。 それといつも処置終了後、電気が消え誰も来ず不安になる。処置室の外からは、研修医か看護師かわからないが、しゃべり声や笑い声が聞こえている。とにかく外来、処置室の対応が悪いとの申し出がありました。	予約が医師側に問題があつてとれていない場合は、可及的速やかに誘導を行うよう当然努力いたします。申し訳ございませんでした。 処置室での医師同志、スタッフ同志の私語、笑い声は慎むようにいたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
9	H26.6.11	本日11時45分予約にて診察の順番を待っていましたが、なかなか呼ばれず、やっと番号が出たので中待ち合いにて呼ばれるまで待っていましたが、やはり時間かかり、あまりに長過ぎて看護師の方が声をかけて(何か聞いてますか?)と問われたので、診察を待っていると言うと(お名前は?)と聞かれたので、名前を言ったら診察室にカルテでも確認しに行ったのでしょうか、中に入ったきりその後、どうなったのかもさっぱり分からず、その看護師も私に聞くだけ聞いて何も返答しに来ませんでした。表の番号表示には、何分遅れの表示も一切出ていなかったのに、結局、診察に呼ばれたのはPM1:13でした。人に尋ねるだけ尋ねておいて放ったらかしは許せない。何か返答するべきではないですか?有り得ない、人として最低!! (皮膚科外来)	貴重なご意見ありがとうございました。 予約時間から診察までに待ち時間が長くなったこと、併せてその間の状況説明について配慮が足らなかったこと、中途半端な対応になったことは、誠に申し訳ありませんでした。 今後は、ご意見を無駄にしないように患者さまの立場に寄り添う対応ができるようにいたします。

患者さまからのご意見(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
10	H26.6.6	<p>・形成外科のA先生は、まず自己紹介までして下さり、とても親切丁寧に説明して下さるすばらしい先生でした。けがをして以来、不安でたまらなかった気持ちが本当に救われました。「手術をする時は僕らは全力でさせて頂きます。」の言葉にも強い信頼感が生まれました。このような人間的にすばらしい先生が増えることを心から望みます。</p> <p>・お名前は分かりませんが、CT室の看護師さん、優しく肩に手を押して下さい、ありがとうございました。不安が安らぎました。(形成外科外来)</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに努力いたします。</p>
11	H26.6.11	<p>料金支払いモニターが高い位置に備付られているが、耐震を考えていないのでは。 取付は線が細すぎる。切断して転落することを考慮されていない。直ちに設置を考え直すか、強化すべき。</p>	<p>このたびは、ご指摘をいただきありがとうございます。 会計表示盤については、震度7の地震に耐えることを想定し設計されております。また、取り付けのパイプにつきましては会計表示盤の4倍の重量の負荷にも耐えうる、耐荷重試験を行っており、安全な設計となっております。 今後も、患者さまの安全やサービス向上を目指し、当院の運営に取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願ひ申し上げます。</p>
12	H26.6.12	<p>駐車場の料金についてです。 診察する為に病院に来る場合、駐車料金を無料にするか、無料の時間をもっと長くしてほしいです。 毎回、予約時間よりも1時間以上待たないとみてもらえません。</p>	<p>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、駐車スペースに限りがあることから、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。ただ、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(5時間以上は1,500円/日)、障がい者利用割引(料金免除)は実施しておりますので、何卒ご理解のほどお願ひいたします。</p>

患者さまからのご意見(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
13	H26.6.10	院内の一斉放送が何を言ってるのか全く聞き取れない。 (9F東病棟)	院内放送の担当に今回のご意見を伝え、指導いたしました。 貴重なご意見ありがとうございました。
14	H26.6.13	同じ階に男女の病室があるのはなぜでしょうか? 病気の種類にもよりますが、抗がん剤使用により脱毛した姿(たとえウィッグ、帽子を被っていても)特に異性に見てもらいたくないものだと思うのに、同じ階の同じ棟に男女がとなりの病室になっているのは患者の気持ちを分かっていないなあと思いました。シャワーも気をつかうし、落ちつかない。せめて女性階(乳腺・婦人科)にしてくれたらもう少し気持ちがマシになるのに。 津市にある三重大付属病院では女性階(乳腺・婦人科、産科)があり、変に男性の目を気にしなくてよかった(逆に男性も)機会があれば考えてほしい。 あと看護師さん、あいさつぐらいできませんか?人としてどう? (15F西病棟)	当院は特定機能病院として急性期治療を中心に高度専門医療を必要とされる患者さまを診療する役割を担っています。そのため病室については診療上で疾患別になっているのが現状で、フロアごとに男女の棲み分けができておりません。看護師の身だしなみ、接遇に関しましては、日頃から指導・教育を実施しておりますが、ご面会に来られた折りには、不快な思いをおかけし、大変失礼いたしました。 今後とも、接遇面に関しましては、引き続き改善に向けて取り組んでまいりたいと思います。 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(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
15	H26.6.13	<p>ラジオ体操について 屋外でのラジオ体操時、他階の窓際から立位で見学されている方がいらっしゃる。屋外へ出られない患者なのかどうかは理解し兼ねるが、見られている当方としては顔認識されている様で落ち着かず、顔を見られるのが嫌で背を向けてのラジオ体操となるこちらのプライバシーも考慮を入れて欲しいと存じます。 他階からの見学を止められないならば、案内で体操を行うべき事も考慮して頂きたい。それでなくても、病棟が病棟の為、「6階の患者でも外に出られるんや!」と他患者、他階の入院患者、面会者に言われた事もあり、考え込んでしまった日もあります。 もう少し対処法を考えて頂きたくご意見申し上げます。 (6F東病棟)</p>	<p>このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。ラジオ体操は、患者さまの生活リズムを整える目的で行っております。ラジオ体操を行う前には今から始めることを病棟内で案内しておりますが、あくまでも自由参加としております。また、中庭に出ずに病棟内での参加もできるようにしております。上記の説明が不十分であったようですので、当病棟の看護師にも再度指導いたしました。また、7階東・8階東の各病棟で確認をいたしました。個人の顔の識別はできませんでした。さらに、7階東・8階東の各病棟にはご意見をもとに申し入れをいたしました。</p>
16	H26.6.10	<p>時間が勿体ないのか、内診後、服を着てる最中に顔を合わさない状態で先生は話を始めました。 一人の診察時間も決まっているのですが、先生がほぼ一方的に喋り、質問出来る雰囲気ではなく、こちらの伝えたい症状・疑問など全く口にできなかった。 不安を抱えた患者の心理を考慮して頂くのは無理でしょうか。 “患者は診て頂く、立場ですが、時間・お金・労力を使って市大を頼って来ています。 安心して通える病院にして下さい。 (女性診療科外来)</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございました。 予約時間がずれて、患者さまの待ち時間が長くなり、その改善のために説明を開始したようです。洋服を整えられた後に着席されての説明もあったかと思いますが、ご質問しにくい雰囲気だったようで医師としてこちらの配慮が足りませんでした。 大変申し訳ございませんでした。 今後はこのような不快な又、不安な気持ちを抱かれることのないよう徹底させて頂きます。</p>
17	H26.6.17	<p>受付窓口について 初診受付の際、窓口の方は手早く対応するのは良いのですが、早口で事務的に案内されるので戸惑ってしまう。患者さんが多いので仕方ないのかも知れませんが、もう少し何とかありませんか?</p>	<p>このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。 丁寧な受付窓口の対応を心がけるよう指導いたしました。</p>

患者さまからのご意見(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
18	H26.6.19	1階サンマルク横の女子トイレのトイレトーパーが予備BOXも含めてゼロのため使用できなかった。 ありえません。	トイレは日に何度も見回り、ペーパーがきれることのないように心掛けておりますが、今回ご不便をおかけする事になりお詫びいたします。今後またペーパーがない状態がございましたら、総合案内等にお申し出くださいましたら、速やかに設置にまいります。皆さまが気持ち良くお使いいただけるよう努めて参りますのでよろしくお願いいたします。
19	H26.6.19	6Fパティオについて パティオでもクレジットカード払いが出来れば、目が悪いので、支払いがスムーズにできてうれしいです。	このたびは、レストランパティオをご利用賜り誠にありがとうございました。お客さまからのご意見、有り難く拝読させていただきました。クレジットカードでの支払いを可能にすべきとのご意見でありましたが、現在までパティオの平均単価が安価であることから、手数料の掛かるクレジットカードは利用しておりませんでした。確かに時代にそぐわない部分もあり、今後はクレジットカードでのお支払いが出来るよう検討してまいります。 しかし使用回線の工事等、費用も発生してくるため予算を組み来季からの実施に向けて、準備して行こうと考えております。 今後ともお客さまから頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、より良い環境をご提供できるよう努力して参る所存でございます。貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございました。

患者さまからのご意見(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
20	H26.6.20	<p>総合案内に申し出られたご意見です。 会計待ちをして1時間たっても番号が出ないので自動支払機に立っているスタッフに問い合わせると状況を確認してくると事務所の中に入っていった。戻ってくると、今日は無料ですので帰っていいと言われた。以前にも(7月)同じような事があったがこちらが声をかけなければずっと待たされていたのではないかと不信感を抱いた。他にも同じような方がいるのではないですか?とお申し出がありました。</p>	<p>当院では、当日のお会計が発生しない患者さまにつきましては、計算窓口にてその旨をご案内させていただいております。また、確認にお時間のかかる患者さまにつきましては、あらかじめ会計窓口よりお声掛けする旨を、計算窓口にてご案内させていただいております。 このたびは、係員間の連携がスムーズに取れなかったことで、結果として患者さまに大変ご迷惑をお掛けいたしましたことを、お詫び申し上げます。 今回、いただきました貴重なご意見をもとに、より患者さまの立場に立ったご対応ができるよう、今後とも引き続き努力してまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願い申し上げます。</p>
21	H26.6.18	<p>レクリエーションを毎日にもどしてほしいです。 (6F東病棟)</p>	<p>レクリエーションは治療の一環として行っております。入院中の患者さまの病状にあわせ、企画・運営しております。 レクリエーションによる治療への有益性を鑑みながら、内容・回数等医師とともに考慮しているところで、今後も検討を重ねてまいります。 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(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
22	H26.6.25	<p>ここ何ヶ月か会計で待つ時間が長いので改善してほしい。精算機前で40分位待っている間、すわる所もなくずっと立っている。(しんどい)</p> <p>ガン治療をしているので、その日の体調で早く帰りたい時もある。そんな時は、窓口で会計(支払)をさせてほしい。次回の支払でよいと精算機前の担当女性は言われたが…?精算機前の混雑は改善されたが、会計が遅いから意味がない。以前より時間がかかる。</p>	<p>患者さまには毎回ご会計時にご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。万が一、ご体調がすぐれない場合につきましては、計算窓口にて係員にご相談ください。また、当院では、会計受付窓口の混雑が特に激しい時間帯につきましては、ご気分がすぐれない方、その他、車いすや杖などをご利用の方、妊娠されている方、ベビーカーをご利用の方などを対象に、優先窓口を設け患者さまをご案内させていただいております。優先窓口のご利用をご希望される場合は列の左端(当院出入口側にある仕切り沿い)にお並びいただくか、列の先頭でご案内を行っている係員にお声掛けください。</p> <p>今回、いただきました貴重なご意見をもとに、より患者さまの立場に立ったご対応ができるよう、今後とも引き続き努力してまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願い申し上げます。</p>
23	H26.6.25	<p>①食事制限されている病室内で食事時間外で食事(カップラーメンなど)をされると長期入院しているとストレスが溜まる。食事制限しなければならない病状の人と病室をまとめるか。食事時間以外での食事(お菓子は除く)はデイルーム(談話室)でしてほしい。</p> <p>②携帯電話を病室でされる患者やお見舞い方がいる。デイルーム(談話室)でするようにしてほしい。</p> <p>③男子トイレの小便器の床が汚い。少し前に出てするような啓蒙シールを貼るようにすれば良いと思う。</p> <p>(10F西病棟)</p>	<p>①療養生活の中、患者さまに不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。消化器内科という病棟の特性上、治療過程においてお食事をしていただけない方が多い中、十分な配慮ができておりませんでした。食事状況に合わせて、病室をまとめることは困難ですが、食事時間以外の病室でのお食事は控えていただくように注意喚起させていただきます。</p> <p>②携帯電話についても、室内で通話される患者さま、ご家族さまには、看護師から声かけさせていただき配慮が必要であったと思います。</p> <p>今後は療養生活されている患者さまの視点に立って、患者さま方がお互いに気持ちよく療養生活を送っていただけるように、配慮ができるようにいたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>③トイレの点検・清掃頻度を増やすとともに、小便器にシールを貼る方向で対策を進めております。</p> <p>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(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
24	H26.6.26	図書館(分かり易い病気の本等)をつくって欲しいです。各階にマガジンラックを置いて雑誌や新聞(日経・読売・報知新聞…)があれば大変嬉しいです。 どうぞよろしく願いいたします。 (16F西病棟)	ご意見いただきありがとうございます。 院内に図書館を開設したり、各階に雑誌や新聞を置くことは予算上の問題から予定がございません。ご理解ください。 なお、図書館についてはあべのメディックス9階に本学医学部分館がございまして、大阪市内にお住まいの方またはお勤めの方は「図書市民利用制度」がご利用いただけます。 詳細については、本学 学術情報総合センターのHPをご参照ください。 → http://libweb.media.osaka-cu.ac.jp/?page_id=125
25	H26.6.26	総合案内に申し出られたご意見です。 1F女子トイレの手洗い場の水がお湯になっている。 しかも熱すぎる。ここの病院は真冬も真夏も関係ないなと怒り気味で行かれました。	ご意見ありがとうございます。 適正温度に変更いたしました。今後はこの様な事が無いよう、気をつけてまいります。
26	H26.6.26	入院で呼ばれたのに1時間半も待たされた。その間に風邪などうつされたらどうするのか。ギリギリに呼んでほしい。 予診の若い男性医師もおかしい。事前に問診のはずが私の病歴などカルテ確認せずにマニュアル通り。入院患者に「お薬手帳を持っていますか?」と聞くのはおかしい。お薬手帳よりカルテに書いてる薬が最新の情報である(入院中だから)一番の疑問を予診医師に伝えても「それは大事なんで、直接医師に伝えて下さい。」と言われた。では、なんの為の予診なのか?不要ではないのか? (女性診療科外来)	このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。 予診担当の医師の対応や態度が悪く、配慮に欠けていたようで、とても不快な気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。担当した医師は、産婦人科研修中の医師で、不慣れなところもあったようです。我々、産婦人科医師の指導が十分でなかったことによるところが多くと反省しております。 今後は、このようなことがないように指導を徹底させ、患者さまに不安や不快な気持ちを抱かせることなく、産婦人科受診して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(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
27	H26.6.26	<p>今回、こちらの病院からリハビリの病院へ転院することになったのですが、転院の手続きの際、相手の病院から提示された日をこちらに確認もせずにその後のベッドの予定を立てられるのはどうかと思います。私自身まだ若いので、母が付きそって転院を終えたいというのが私達の願いだったのですが、転院の日が相手の病院との面談の際に提示されていた週よりも早まった日程で届き、その日が母が仕事で立場上どうしても抜けられない日でした。ソーシャルワーカーさんが相手の病院とお話くださり、今回は見送って次の退院が出るまで待とうかという話になったのですが、師長さんから相手の病院が提示してきた日以降はもう置いておけないから出ていってくださいと言わんばかりのことを言われました。母がその日だけはどうしても抜けられないこと、元の予定であった次の週まで置いてもらえないだろうか、とお話しましたがこちらの話には耳をかそうともせず、「ベッドがいっぱいなので」の一点張り。あげくのはてには「皆さま、転院を待たれているわけですので提示された日を断られる方はおられませんので」と仰りました。ですが、転院を待っていても、断りたくなくてもどうしても都合のつけられない日がある人もいます。実際、私も母もできるだけ早く転院し、リハビリに励みたいと思っていました。人の上に立つ立場であるなら、もちろん病棟を守ることも大切だと思いますが、一番に利用者のことを考えた対応をするべきではないでしょうか。仕事をしている人もいる、立場的にどうしても抜けられない日がある人もいるというのは普通に考えて当たり前ですよ? 「断らない人が100%」だという考え、思いこみは間違っていると思いますし、そうではないことを頭に入れて業務にあたるのが常識だと思います。転院する本人に確認もとらずに予定を立てて、断ろうとすると「もう予定が立っています。どうしても居たいのなら最上階の特別個室へどうぞ」と言われましたが、そんな経済的余裕ありません。この病院は手術をするための、急性期の患者さんのための病院であることを重々承知していますし、どうしても母が付きそいでないと、というこちらのわがままも申し訳ないと思っています。ですが、物事には言い方がありますよね? 人の話には耳をかそうともせず、自分の確認不足は棚にあげてこちらがおかしいような言い方をされ、最後には人の足元を見るようなことを言われてカチンときましたし、人を相手にする仕事をされている人がこのような対応をされるのはどうかと思います。この一件は師長の確認不足、ミスだと私は思っていますが、師長から謝罪や労いの言葉は一切なく、看護師さんや先生が「申し訳ないです」と謝ってこられました。何も悪くない、いつも良くしてくださっている方々だけにすごく申し訳なかったです。この病院に入院してからお世話になった先生方、看護師さん、みなさん本当にいい方ばかりで素敵な病院だと思っていたばかりにとっても残念でした。お世話になった先生方、看護師の皆さまには本当に良くしていただき、感謝しています。本当にありがとうございました。</p> <p>長々とした文章になってしまいますみません。今後、同じ思いをされる方が出ないよう、対応について考え直していただける機会となれば幸いです。</p> <p>(12F東病棟)</p>	<p>このたびは、大変不愉快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。寄せられたご意見について、病棟師長と話し合いを持ち、諸事情を確認しましたところ、医療従事者(主治医、医師、看護師etc)とご本人・ご家族との間に誤解があった様子です。医療者の説明不足について指導いたしました。今後は誤解が生じないようにていねいな説明・対応を心がけます。</p> <p>患者さまの一日も早い回復を目指し、医師・看護師・医療ソーシャルワーカーが協力して今後も取り組んでまいります。</p>
28	H26.6.27	<p>毎週通院していますが、3階がとにかく暑すぎます。 1階はとても涼しいのに…温度調整を確認してほしい。もしくは、3階の温度設定を下げて下さい。 暑すぎます。 (小児科外来)</p>	<p>不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 小まめな温度調整を心がけ、患者のみなさまにより良い環境を提供できるよう努めてまいります。</p>

患者さまからのご意見(平成26年6月分)

No	年月日	内 容	対 応
29	H26.6.27	<p>いつも感謝致しております。 平日は11:30～予約で11:02に受付致しました。最近はとてもスムーズになったと思っておりましたが、本日はとても異常で90分遅れ→混雑中とあり受付に聞いても混雑しているのみの回答で一本?受付でもあまりの混雑の時は患者に一言大きな声で説明していただけたらと存じます。先生、スタッフの方はもちろん大変な所でしょうが、一言コメント下さればと思います。 ※11:30予約の方11:30～とありますが、受付指定時間少しずれてもよいのでしょうか?受付機械が終了となって受付しないのでしょうか?13:32分現在、番号の表示もなく何時頃になるのか判りません。 これからもよろしくお願い致します。14:20診察終了、先生も大変です。これから会計です。 (血液内科外来)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 予約時間から診察までの待ち時間が長くなり、誠に申し訳ありませんでした。予約患者さま以外に初診の患者さま、また予約外の重症の患者さまなどの診察が時としてあるために最善を尽くしておりますが、待ち時間が生じてしまいます。その都度のアナウンスが十分でなかったことをご迷惑をお掛けいたしました。今後は、ご意見を無駄にしないように、「混雑中」という表示ではなく、「〇〇〇分遅れ」の表示とアナウンスを心掛けていきます。</p>
30	H26.6.25	<p>6F庭園床タイル浮き上がり 出入口より右方向、溝より3枚剥がれている。 一度ご確認下さい。 (16F東病棟)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 確認し、補修いたしました。</p>
31	H26.6.30	<p>ナースコールのビデオのくつ、きょうせいベルト、くつ下を見せるだけではなくて、病院の中で買える様にしてもらいたいし、どこで売ってるか?とか、パンフレットもほしいです。 買う場所とか、値段もわからないので… 母親にプレゼントしたいのです。母(74才) (足のヒザが母親が悪いのです。) (6F東病棟)</p>	<p>転倒予防のDVD内で予防に役立つ靴等の紹介をさせていただいておりますが、同様の商品は、様々な業者より販売されております。公益性を保てないことが懸念されますので、病棟内にパンフレットを置くことはいたしていません。個別にご質問いただけましたら、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。</p>