

患者さまからのご意見(平成26年 8 月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成26年8月1日	患者の側で数人のかんごしが他の患者の悪口を言っていた。かんごしのモラルに欠けている。少したまんだ。 (16F東病棟)	大変不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。患者さまのそばで、別の患者さまの話をすること自体が問題であり、また配慮を欠いた発言であったのではないかと推測されます。どのような内容であったのか詳細が不明なため、ご意見について、病棟看護師で話し合いを行いました。今後、ご指摘いただいたことを留意し看護にあたるように指導いたします。
2	平成26年8月1日	通院患者さまから、本日処方せんの再発行をしに直接外来へ行った所、外来受付の方が受付票(A4用紙)と処方せんをくれたが、その後の案内はなく外来で待っていた。受付票には「19番窓口でお待ち下さい、と書いていたので待っていた。しかし2時間ほど待っても呼ばれなかったので受付の方に聞いた所、1Fに降りてもらって良い。黄色いファイルを持っていなかったのだからなかったと言われた。黄色いファイルを渡さなかったのは受付だし、案内もないのは不親切だと大変怒っていらっしゃいました。 (泌尿器科外来)	このたびは、患者さまを不快な気持ちにさせてしまいましたことをおわび申し上げます。ご指摘いただきました点につきまして、スタッフに確認したところ処方せんの発行(再発行)の場合は、診察室の中で医師・看護師より、即時発行できない場合は、受付より患者さまに処方せんをお渡しし、黄ファイルに入れて会計へのご案内をさせていただいております。今回、十分なお案内が出来ていませんでした。その後も患者さまが待たれていることにも気付かず、結果、長時間お待たせすることになってしまいました。今後、このようなことのないよう、窓口対応、ならびにお待ちいただいている患者さまへの配慮を怠らないように努めてまいります。誠に申し訳ございませんでした。
3	平成26年8月5日	処方せんの第1公費負担者番号 公費負担医療の受給者番号 第2公費負担者番号 公費負担医療の受給者番号 を電算機でアウトプット出来るはずですが。私などは足が痛いし待つのが大変だし、事務処理の簡素化につながるのではないですか。 (神経精神科外来)	このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ございません。ご指摘の第1公費負担番号につきましては、受給者証が交付されましたら、初回の診察時に総合案内にご提出いただければ、計算受付時に番号が入力された処方せんをお渡しさせていただきます。また、第2公費負担番号につきましては、次回来院時より番号が入力された処方せんを発行できるようにご対応させていただきますので、ご理解のほど、よろしく願いたします。
4	平成26年8月6日	会計受付について 会計受付も30名以上並び待っているのに3~4名で対応、内1名がお年寄り等の会計受付対応で手を取られているのに増員しないのはなぜ?また、「どうぞ-」と小さい声で軽く手を上げるだけじゃ受付に呼ばれてるかなんてわかりにくい。 自動会計も大変混む時に台数減らしたりするのはなぜ?そもそも処方せん出ていてレセコン入力だけでどうしてこんなに会計反映に時間がかかるのか?60分待ちはいくらなんでも自動会計の意味がない。	このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ございません。午後の時間帯における計算受付窓口係員の配置につきましては、窓口の混雑状況に合わせ柔軟に対応するとともに、窓口係員の患者さまに対するお声がけについても指導、改善を図っているところでございます。また、自動支払機につきましても8台設置のうち、通常は午後4時から午後5時までは3台の稼働としております。当日ごとに会計待ちの患者さま人数を勘案し、状況に応じた対応を行えるよう改善を図ってまいります。ご理解のほど、よろしく願いたします。
5	平成26年8月6日	院内のあちこちに疲れた時に座りながら移動が出来るイスを置いてほしい。車イスなどではなく簡易的なイスが良い。(待ち合いの固定されたイスではなく、移動式タイプとの事。)ハルカスには、その様なイスがある。本院もその様なものがいい。とのお申し出がありました。	ご意見ありがとうございます。お申し出の椅子につきましては安全性が確保できないため、導入出来ません。ご理解くださいますようお願いいたします。
6	平成26年8月8日	今朝、退院の為、10時頃に正面玄関東側の横断歩道を渡っている途中で交通整理をしている警備員が車を誘導して通した。「まだ渡りきっていないのにどうして車を通すのか、その事を警備員に言っても知らん顔で謝りもしなかった。」「手術をして治療中で二度と手術は出来ないのに何かあったらどうするのか。」「そのように誘導をする警備員をなぜ置くのか。」と大変怒ってらっしゃいました。	このたびは、危険な思いをさせてしまい、申し訳ございません。警備員は、本院から専門業者に委託しており、来院される皆さまに対して適切で丁寧な対応と、安全に配慮した判断を常に心がけるようにと指導しております。今回のご意見を受けまして、委託業者に対し、警備員としての姿勢・対応等に対して厳しく注意を行うとともに、指導を行いました。今後とも、来院される皆さまへの対応につきましては、安全に十分配慮し、丁寧・親切的な対応を行うように努めてまいりますので、よろしく願申し上げます。

患者さまからのご意見(平成26年 8 月分)

No	年月日	内 容	対 応
7	平成26年8月11日	<p>大阪市の誇る総てに充実し、行き届いたこの病院で入院、手術治療をして頂きました事、感謝申し上げます。医療の事は素人の私には全く分かりませんが、食事にも金額に限りある中「うなぎ丼」も出して下さり工夫の程がしのべれます。入院しました日から4人部屋の隣のベットで毎日複数の見舞客があり、雑談のしっばなして参りました。(1人だけです)病状によっては致し方ありませんが、スタスタ元気そうに歩く患者さんであれば談話室で話されるのがエチケットであろうと思われます。連日見舞いについてのアナウンスがありますが、元気な患者であれば談話室で会うよう御指導下さい。</p> <p>せっかくよい病院に入れて頂きましたのに残念です。</p> <p>益々の御発展お祈り申し上げます。</p> <p>(12F西病棟)</p>	<p>入院環境に配慮が足らず、申し訳ありませんでした。</p> <p>いただいたご意見を部署スタッフに周知し、留意してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
8	平成26年8月15日	<p>計算受付がいつも20人程ならんでいて何かしらわづらってる人がならぶには多いと思います。ファイルBOX等に入れる式で計算できたいよばれるようにはできませんか?老人やこしがわるい方にはダラダラならぶより、すわってまつ方が楽と思います。</p> <p>車イス、ベビーカー等、目に見えての方しかゆうせんされないので、受付まちならびよりファイル提出のち呼びだしの方がよいです。</p>	<p>患者さまには不快な思いをおかけし、申し訳ございません。</p> <p>万が一、計算受付時にご体調がすぐれない場合につきましては、案内係員や計算窓口係員にお申し出ください。また、会計の方法につきましては貴重なご意見として承らせていただきます。</p> <p>今後とも、より患者さまの立場に立ったご対応ができるよう、引き続き努力してまいりますので、何卒ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。</p>
9	平成26年8月20日	<p>再診受付機前の待ち方について</p> <p>全部で8台(1F×5台、2F×2台、B1F×1台)ある再診受付機前の待ち方について物申す。再診受付機が導入される前は(私は精神神経科で待っていたが)発券機が置かれており、その日、来た人順に番号札をとっていた(今の初診受付と同じやり方)順番を巡るトラブルや、病院から一旦出て、朝食を食べに行こうが自由であった。ところが今は、受付機の前に並んでいる順番が正規の順番だとか書いてあり、これ以外の方法は無効であるとも表示されている。これでは、特に1Fは椅子から受付機までの距離が長いので、足の悪い人や体調のすぐれない人は、早く診てもらおうといくら早く来ても並ぶことすらできず、無意味である。さらに1F正面の玄関が午前7時に開くの、受付機の稼働が午前8時と言うのも納得できぬ。人員の出勤時間をローテーションして7時に稼働させるわけにはいかないのか?この1時間、ずっと受付機の前で並んでおれというのは「酷」であろうか…。1Fと地下の警備室の前で整理券を発行したら、いかがなものだろうか。あるいは、並ぶ再診受付機が大体、決まっているので再診機の横に整理券発行の機械を設けたらどうだろうか。例えば、1Fの1番手前の機械を①号機とすると①-1、①-2等と。いっそのこと、診察券をIC化して駅の改札口でタッチするような方式に換えて、同時に再診受付票も発行してしまう。ちょっとコストがかかるようだが、コンピューターのOSのwindowsXPも保証期限切れになっているので、いっそのこと全部システムを見直してペーパーレスとしてみよう。私が現状おこなっているのは、貼付した用紙による順番の確保と整理である。この用紙は私が自らの痛い経験から考え、作りあげたものである。(病院に来てまでもトラブルに巻き込まれたくない。)これにより、順番をめぐるトラブルはなくなり、安心して席をはずせると好評である。何枚かは、誰に渡したかは覚えていないが、その人たちが使ってくれているみたいである。ただ、用紙を置くだけでは何の意味かわからない人もいるので、説明できるよう、私がそばに付いている関係上、2Fの2台の機械でしか実施できていない。1Fの5台もある環境下で監督無理である。医事課・庶務課の皆でよく考えてほしいのは、「何故、患者がこんなにも早く病院に来たいのか」である。安心を求めて昼からの仕事にできるだけ影響しないように!再診受付機の運用の再考をお願いする。</p>	<p>当院の各診療科では、再診の際、予約枠を設けております。</p> <p>再診受付機で受付をされる順番によって予約枠の時間が前後することはございません。</p> <p>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 8 月分)

No	年月日	内 容	対 応
10	平成26年8月25日	高額医療費の説明について 人工股関節置換の手術のために入院、手術をして頂いた。とても良い治療をして頂いたと思います。しかし、2ヶ月に亘る入院のため、治療費が高額になってしまいました。退院後、周囲の者から月初めに入院、手術すれば良かったのと言われ、自分の勉強不足と外来の方がもう少し説明してくれたら良かったのという気持ちがしてなりません。急を要する手術でなかったもので尚更そういう気になりました。 今後は、そのように説明をして頂きたいと思います。 (整形外科外来)	当院では、医療制度・医療費に関するご相談を患者総合支援センター(1階①②番相談窓口)にて承っております。 また、高額療養費に関してご不明な点がありましたら加入されている医療保険、または入退院受付窓口(1階②③番窓口)までお問合せください。 入院費用については、公的な助成制度が適用される場合でも、手続きに時間がかかったり、申請した日や受理した日からでない適用されないものもありますので、入院される前にぜひご相談ください。 なお、入院及び手術の日程については、ご病状や病棟病床状況等により医師が決定しておりますのでご了承のほど、よろしくお願いいたします。
11	平成26年8月26日	受付の対応について 予約時間に15分遅れた事で「診察しない」と言われました。他科にはよく来ますが、そんな事を言われたのは初めてです。1Fの再診機では(分～分)と30分の時間が表示されるので30分以内なら良いのかと思っていました。 予約時間通りに来ても予約時間通りに診察してもらった事など今まで一度もないのに、15分でも遅れるとそんな事を言われるのでしょうか!?診察を断わる権限が受付の人にあるのでしょうか!?結局、診察はしてもらいましたが、2時間待ちました。次回から時間通りに行きますので、時間通りに診察して下さい。 (消化器内科外来)	患者さまには不快な思いをおかけし、おわび申し上げます。 ご予約で受付時間の10時30分を越えてご来院された場合、診察が可能かどうか診察室に確認することになっております。(消化器内科の場合) 『確認させていただきます』等とお伝えする際、説明が不十分でありました。 今後、患者さまに不安を与えてしまわないよう、患者さまに伝わる丁寧な対応を心がけます。
12	平成26年8月26日	正面出入口入ってすぐの所の冷房が効きすぎている。入口付近より病院の中の冷房をもっと効かせるべきだ。 入口の両方の扉(片側閉まっている扉)を開けた方が病院の中を効率的に涼しく出来るのではないか。あなたたちも、そこまで行ってちゃんと管理をなさい。とのお申し出がありました。	入口の冷房の温度につきましては外気と差が大きくなるように調整してまいります。 ご意見ありがとうございました。
13	平成26年8月28日	MRIについて ①他人がいる中で個人情報の質問をしている。あまり、他人に聞かれたくない事や聞きたくない事であると思います。(機械的な質問で温かみがない) ②筋肉注射をする前に同じ事をまた聞かれた。くどい。 ③着替えて移動するのにスリッパがあればいいと思った。	貴重なご意見ありがとうございます。 ご存知のとおり、MRIは強力な磁場を用いて検査を行います。そのため、患者さまの安全を担保する理由から直前の問診が必須となります。 ①患者さまの安全上、手術歴やインプラント等の直近の情報が必要です。できるだけ患者さまの側で問診をしていますが、あらためて、周囲に気を付けて問診を行うように指導及び徹底を行います。 ②注射間違いは絶対にしてはならない行為です。注射時に再確認をすることで、事故を未然に防ぐ効果があります。患者さまには大変な面倒をお掛けしますがご理解いただきますようお願いいたします。 ③以前はスリッパに履き替えていただいたことがありました。その時に靴の忘れや他の方の靴を履かれて帰られたことが多々ありました。また、患者さまの転倒の危険性もあり、現在ではスリッパの履き替えは行っていません。ご理解ください。 ご指摘をいただきましたことを大変感謝申し上げます。

患者さまからのご意見(平成26年 8 月分)

No	年月日	内 容	対 応
14	平成26年8月28日	<p>洋式トイレ設置について 先日、腎臓内科を受診した際、採尿と云われ検査用トイレに入ろうとしたら和式だけでした。私は脚が悪く、洋式しか無理なのでその旨云うと一般のトイレでして紙コップもって来て下さい。と云われました。 しかたがないので云われるままでしたが、又検査室に戻る途中待ち合い室で他の人の目が紙コップにそそかれ、とても恥ずかしい思いをしました。 どうぞ洋式トイレのご検討をお願いします。 (腎臓内科外来)</p>	<p>このたび患者さまには診察部署内の設備面に対して、ご不便と不愉快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。現在は腎臓内科以外にも生活習慣病内科と老年科神経内科とが、部署内での尿検査を実施しており、老年神経内科にはトイレがなく一般トイレを使用しております。患者さまのプライバシーや羞恥心も含め一般トイレに設置場所の検討も行いましたが、構造上や管理面でできませんでした。 今後の尿検査については、中央臨床検査部での実施を検討しております。また、部署内での採尿を継続する場合は、洋式トイレの改修を検討いたします。持ち運びは看護師に声をかけて依頼していただいても結構です。 現状のご理解と猶予をいただきご協力をお願いいたします。 今回のご意見を看護スタッフ一同は真摯に受けとめ、円滑に外来受診していただけるように、スタッフ共々研鑽してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>