

## 患者さまからのご意見(平成27年12月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成27年12月4日	退院の支払いをするのに事務の方から受付(21)は5:15分までだったら出来ますと云われ、その通り5時前に(21)に行きました。そしたら、受付の人がけげんそうに、えらそうに、何ですか？って云われ支払いに来たと云ったら自動支払い機を使えと云われ時間外なのに・・・そしたら、別の人に来て教えてくれました。その人とても腹が立ちます。もう少し教育しなおして下さい	このたびは、患者さまにご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。当院での入院診療費のお支払いにつきましては、自動支払機及び会計窓口で対応させていただいておりますが、今回、入退院窓口にて自動支払機の営業時間外にも関わらず誤ってご案内したことや、患者さまへの対応について、担当した係員に指導させていただきました。今後とも、患者さまの立場に立った対応を心がけるよう、指導を徹底してまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
2	平成27年12月5日	8月に入院したときより、ともしんせつでやさしいです。入院してもこん回はとても安心です。本当にありがとうございます。	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。
3	平成27年12月6日	①お風呂場脱衣場のカゴが小さくて、使いづらいです。シャンプーや石けん類、ぬれたタオルの置き場がないので、困りました。安価な3段ボックスがあれば良いと思います。 ②トイレから出た時、正面に部屋が分かるようにプレート『1000～1007→』こんなプレートが壁についていれば迷子にならないと思います。よく初日は迷子になっていました。お年寄りの方はなおさらだと思い書きました。 ③治療して下さる先生には感謝していますが、始める前に一言でもよいので「では、これから始めますネ～！」とかお声掛けをして欲しいです。それだけで「先生にお願いしよう、私もガンバります！」という気持ちになれます。	①3段ボックスの設置について 脱衣スペースに限りがあり、ご不便をおかけしております。車いすの患者さまの入浴もありますので、3段ボックスの設置は困難な状況です。ご理解いただきますようお願いいたします。 ②プレートの設置について 各病棟との調整等もありますので、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。 ③このたびは、内視鏡治療の際に不安あるいは不快な思いを感じさせてしまい申し訳ありませんでした。深くお詫び申し上げます。いただいた貴重なご意見をもとに、今後も不安感や不快感を軽減させるような患者対応をなお一層心がけるとともに、内視鏡治療の修練に努めるようさらに教育・指導してまいります。何とぞご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
4	平成27年12月7日	来院者でいっぱいエレベーターに看護学生が7～8人乗ってきて、すごく不ゆかいです。次のエレベーターを待つべきです！(1階ご意見箱)	このたびは、不愉快な思いをおかけし、たいへん申し訳ございません。今回のご意見を看護教員全員に周知し、看護学生への指導を徹底することにいたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
5	平成27年12月7日	抗ガン治療の点滴の際、24時間点滴なのに右手にすると不自由になるので左手にできるようにしてほしい。 左手に出来なかったのは6人部屋で左側に点滴台をおけなかったからだとおもうので、6人部屋を4人部屋もしくはもうすこしスペースを広げてほしい。	不自由な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。お申し出により治療上問題なければ対応させていただきます。また、スペースに関しては、今後改築等の予定のある際は検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
6	平成27年12月16日	大阪市内にこんなにrippな大学病院があるとは知りませんでした。先生も看護師さんも一人一人優しく話にも寄り添って下さり、とても感激しました。部屋も広く、窓から見える景色はみごとで気持ちが癒されます。掃除も行き届いていて清潔感が溢れています。何と言ってもお食事が美味しくお米が最高です！入院は嫌と思って手術を伸ばしていましたが、大阪市大にお世話になり本当によかったと思っております。先生方、看護師の方々、他スタッフの方々本当にお世話になりありがとうございました。入院中の話を他の人にも話したいと思えます。大阪市大は大阪で一番の病院だと改めて痛感しました。	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。

## 患者さまからのご意見(平成27年12月分)

No	年月日	内 容	対 応
7	平成27年12月17日	11階東病棟について 上記の女子トイレ2個あるのですが、 1つしかアルコール消毒スプレーがついていないので、 もう一個のトイレにも付けて下さい。お願いします。	トイレ個室のアルコール消毒スプレーについて、設置ができておらず、申し訳ございません。順次設置対応しております。 貴重なご意見ありがとうございました。
8	平成27年12月23日	入院患者は皆、理由があり入室しているので自己主張、大きな声での看護師さんとの長話しが、消灯前とか12/23PM8時頃とか、私は聞くのがイヤな時は、談話室の方に行きます。 でも動けない人の気持を察してあげたでしょうか？ このようにこの数は思っていました、何とか善処して頂ければと思い書きました。	大部屋での看護師と患者さまの長話については同室の患者さまに対し、ご迷惑になることについて、配慮がたりず申し訳ありませんでした。看護師間でも患者さまの環境について再度話し合いを行いました。今後はより良い環境になる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。
9	平成27年12月10日	自動販売機を置いてほしいです。 宜しくお願いします。以上(7階東病棟)	自動販売機につきましては、各病室近くへの部外者の立ち入りをできるだけ少なくするよう、また自動販売機の商品搬入時における感染予防の問題、飲みこぼしやゴミ清掃等の衛生管理の問題を考慮し、設置を控えております。 ご理解いただきますようお願いいたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
10	平成27年12月25日	洗濯乾燥機について 新しい乾燥機の乾きが悪いので時間もお金もかかる。 古い方の乾燥機と同じ時間で乾くようにするべき。(14階東病棟)	ランドリーのご利用ありがとうございます。 左側のドラム式洗濯乾燥機は、右側の乾燥機に比べて容量が小さくなっています。洗濯物の量が多い場合や乾きにくい場合は、右側の乾燥機をお使いください。 何とぞご理解いただきますようお願いいたします。
11	平成27年12月25日	①各診療科の診察室の配列など、横一列に並ぶと圧迫感が感じられるが、近くの医院のように向かい合わせとか奥にあるなどで、アットホームな感じがして、診察前の不安感がかなりやわらげる。 ②精算機や会計窓口など数が多くて、診察後短時間で帰路につけて大変有難い。	①当院では、レイアウトについて制限があり、変更は難しいです。 ご理解いただきますようお願いいたします。 ②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。
12	平成27年12月28日	入院患者は色々です。高齢者が多く、他の病院に入院していた人もあるでしょう。 入院に際し、市大病院のルールを説明するときに「相部屋ではマナーモードにして通話は禁止、メールは構いません」と説明していたが、患者は「なんでやねん、前に入っていた〇〇病院では普通に使っていたやん、なんでここはあかんねん」と反論する。 説明していた人は「・・・」たぶん「私が説明したし、署名もした。この人も判ってくれるだろう」と考えていたと思います。 しかし、患者は「みろ、何にも返答しないやないか、俺のいう通りじゃないか」 その後は、掛かってきた電話を病室で声高に話し、延々と続きます。 何故、最初にキッチリと指示しないのですか？電話の度に他の入院患者が、どれ程ストレスを感じているか御存知でしょうか？ 看護師さんが優しいのは大歓迎ですが、マナーの点で一人に甘くすれば他の入院患者が声に出せないストレスを感じていることを判って下さい。(1階ご意見箱)	患者さまに安心して療養できる入院環境を調整するのは、看護師の役割と心得ておりますが、実際にはその役割が果たせていないことでご迷惑をおかけいたしました。 全ての病棟棟長に対し、今回のご意見を報告し、スタッフへの指導を指示いたしました。 様々な患者さまが入院されますので、できるだけ当院の方針をご理解いただき、治療・療養に専念できる環境調整を心がけてまいります。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27年12月分)

No	年月日	内 容	対 応
13	平成27年12月28日	<p>陣痛室、病棟のお手洗いについて 陣痛室のお手洗いについて、しんどい時、手動で証明を付けて、手動で水洗(とても重くて堅いです)をするのは大変でした。ドアも小窓付にして入室しているか一周で分かる様にして欲しいです。 陣痛室のお手洗使用時に男性Drが入ってきておどろきました。</p> <p>8階東病棟のお手洗いについて 毎日、手ふきのペーパーのゴミが山積みになってます。「1人1枚の使用お願いします」貼り紙を付けた方が良いと思いました。4枚使用しているマナーの悪い方(妊婦)がいました。(8階東病棟)</p>	<p>ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 陣痛室のお手洗いについて 照明につきましては自動照明に、水洗につきましてはタッチ式に変更します。 小窓につきましては、個室内が見える恐れがありますので、難しいです。ご了承ください。</p> <p>8階東病棟のお手洗いのペーパータオルについて ペーパータオルの使用につきましては、必要な場合もあるかと思っておりますので、清掃担当による回収を徹底し、対応させていただきます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
14	平成27年12月28日	<p>採血も順番予約制にして下さい。朝早く来ても、診察に間に合わず、今朝も採血に36分診察に1時間50分待っています。まだ順番が来ません。 お願いします。つかれてしまい・・・</p>	<p>採血するまでにたいへんお待たせし、申し訳ございませんでした。年末の月曜日で大変混雑し、採血開始までに74名の患者さまが並ばれました。また8時40分過ぎには10分間で30名を超える患者さまが受付された結果、待ち時間が30分を越えてしまいました。8時45分からはすべての採血台を使用し、混雑を解消するように努めましたが、それ以後も採血患者さまが多く、結果的には大変お待たせする事となりました。ご意見の予約制も方法としてはございますが直ぐには導入が難しいです。検討してまいりますので、しばらくお時間をいただきますようお願いいたします。</p>
15	平成27年12月28日	<p>採血、点滴について 2007年に入院した時の方が採血や点滴が上手だったと思います。今回は何度かミスがあり、針の射し直しをしました。技術の向上に努めて下さい。</p>	<p>点滴や採血時に、必要以上に苦痛な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。日頃から、点滴や採血の研修を行っておりますが、今回いただいた意見を真摯に受けとめ、改めて技術の向上に努めます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>