

患者さまからのご意見と対応(平成30年6月)

No	年月日	内 容		対 応
1	H30.6.3	<p>3週間近く入院し、その間に感じた事を書かせて頂きます。</p> <p>① 1353室に入院しましたが、談話室のテレビの音、談話室での会話の声、携帯電話の話し声、ナースステーション内の話し声が病室まで響いてきます。入院当初はナーバスになっており、非常に不快に感じました。入院後半は気分的に落ちつき心の余裕が出来、許容できる様になりましたが・・・</p> <p>② 窓の汚れが気になりました。せっかくの眺めが台無しです。</p> <p>③ 入院患者のマナーが悪い(一部の人) 病室内で携帯電話を使用する。ラジオをイヤホンなしで聞く、携帯電話がマナーモードになっていない。入院時に事務的に多くの事を説明されているが、その後の周知、徹底をお願い致します。</p>	施設課 13階西病棟	<p>①③ このたびは、患者さまに配慮が足らず、大変不愉快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。患者さまのマナーおよびナースステーションでの声の響きなど、この機会に、スタッフに患者さまの生活環境を整える配慮ができるよう指導いたしました。貴重なご意見、誠にありがとうございました。</p> <p>② 窓ガラス清掃は高層階より順に、定期的に行っております。今回ご指摘いただきました箇所ですが、早急に清掃に入らせていただきます。定期清掃を行っていても、天候などの関係で汚れてしまう場合もあるかと思っております。その際は臨時清掃に入りますのでご依頼ください。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	H30.6.5	<p>・会計が長すぎます。大きな病院なので仕方ないとは思いますが、他の病院よりも、かなり長く思います。早かれ遅かれ、大体の待ち時間を表示してほしいです。</p> <p>・精算機の所でよく、お年寄りが操作に困っているのを見ます。1名でも専属に居ればと思います。</p>	医事運営課	<p>このたびは、会計時に ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。</p> <p>会計時間短縮に向け、7月より「保険確認カウンターの設置」という方法で、待ち時間の改善に取り組んでおります。少しずつではありますが待ち時間等に関しては、改善傾向です。また、おおよその待ち時間に関しては患者さまの番号呼び出しの下に会計待ち時間をテロップで出す取り組みを実施しております。20分以上お待たせの場合は、窓口にお声かけ頂ければ幸いです。</p> <p>精算機横の人員配置に関しては、行列が長くなる時に対応させて頂いております。</p> <p>患者さまのお困りの際は「呼び出しボタン」を押して頂く様な運びとなっておりますが、「課題」として検討してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>
3	H30.6.6	<p>4月中旬に左足を手術し、今日に至るまで、理学療法士・A先生にリハビリを診て頂きました。先生のお蔭で、2ヶ月近くに及んだリハビリも一度として「辛い、しんどい、苦しい」と思った事はなく、本当に有意義な時間を過ごさせて頂きました。心よりお礼申しあげます。本当に有難う存じました。以上の点、貴課を通じて先生にお伝え頂ければ幸いです。何卒宜しくお願い申し上げます。</p>	リハビリテーション部	<p>ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。</p>

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年6月)

No	年月日	内 容		対 応
4	H30.6.6	精算後の会計が30分とか長すぎ。自動支払機に人はいなく、座ることもなく、時間は命です。京大でも大阪医療センターでも警察病院でも会計はスムーズです。いい加減にして下さい。	医事運営課	このたびは、会計時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 今後とも日々努力し、「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程宜しくお願いいたします。 精算機横の人員配置に関しては、行列が長くなるときに対応させて頂いております。会計時間短縮に向け、7月より「保険確認カウンターの設置」という手法をとることで待ち時間の改善に取り組んでおります。少しずつではありますが待ち時間等に関しては、改善傾向でございますので、ご理解いただきますよう、お願いいたします。
5	H30.6.8	外来で、手術の時は、前開きのパジャマ又は、ねまきを用意する様に言われていたので、ふだんはTシャツやトレーナーなど かぶる上着にしていたので、1枚だけ持っている前開きも持ってきましたが、入院してみるとレンタルの手術着があるとの事、ホッとしました。外来の方へも伝えておいていただければと思います。 食事を、談話室で取っていた所へ、食事を運んで下さる男性の方が、「詰所へ言っていただければ、こちらへお持ちしますよ」との事。毎食、気持ちよく食事をさせていただきました。ありがとうございました。(13階西から入手)	形成外科、13階西病棟	術衣のご案内について。 このたびは、手術時にレンタルできる術衣のご案内ができていなかったことが原因で、不要な物まで準備いただき誠に申し訳ございません。他看護師とも情報を共有し、今後の対応に留意してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。  食事の配膳について。 ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。
6	H30.6.13	地下1F 36の予約受付に行きましたが、何故、あそこまで、えらそうに言われなければならないのか、気分悪いです。患者の立場も考えて、言い方、接し方に気がつかってもらいたいです。内分泌の看護師さんにも言いましたが、親切にフォローして頂きました。	医事運営課	状況確認いたしました。 患者さまには「次回検査予約の件」で受付が対応致しました。次回日程を決めるまでの患者さまへの伝え方に不快な想いをおかけしたものであります。 今一度、患者さま目線において仕事をする事を心掛け、早急に全員に注意をするとともに、適切な窓口対応が徹底できるよう、研修等を通じ周知をいたしました。

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年6月)

No	年月日	内 容		対 応
7	H30.6.14	<p>2週間の入院生活の中で感じたことを、書かせて頂きます。看護師さんの仕事って、ほんとうに大変だと思います。患者さんも、いろんな方がいて、統率できなくて、ストレスもたまるとは思います。ただ患者は、身体的な苦痛をもって、入院してくるのだから、その患者の思いをくみとり、患者の痛み(心身共の痛み)を和らげてくれるのが、看護師ではないでしょうか!? 患者から言わせてもらうと、看護師をずっと見ています。口先だけで「何でも言って下さい!」と言ってても患者からの信頼のない人に、患者は心を開かないものです。又、ルールを守らない患者に対して注意を促す時もあるかと思いますが、患者の側に立って誠意をもって愛情のある話し方が、必要だと思います。頭ごなしに、患者に、ルールを守れ!と言って私たちは、支配者に仕える奴隷ではないのです。威圧的な態度で言われても、心を傷つけられただけです。物の言い方って、本当に大切だと思います。とても知識が豊富で細かい気配りのできるAさん、患者さん全てに同じ優しく接してくれるBさん、患者の側にたって即動いてくれたCさん、私のささいな訴えにも、親身になって、一緒に考えてくれたDさん、ちょっとしたお笑いのセンスで気持ちを和ませてくれたEさん、クールでピシャッと言い切るけど、患者の気持ちに寄りそってくれるFさん、他にもいっぱいいらっしゃいましたが、上記の方々には特にお世話になりました。又、全く寝られない時に、薬に頼らずにいこうとしていた私に、寝ることができるよう、ご尽力頂いた方々に、感謝しております。本当にありがとうございました。冒頭に書いたような心ない看護師さんが1人もいない病院であってほしいと切に願います。大阪市大のプライドを守って下さい! よろしく願い致します。</p>	11階西病棟	<p>この度は、不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。入院生活の中で、協力していただきたいことについて、その都度説明させていただいていますが、説明の方法が、一方的であり申し訳ございませんでした。患者さまに寄り添ったケアができるように、再度スタッフに指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年6月)

No	年月日	内 容		対 応
8	H30.6.19	<p>1. 5F リハビリ室の多目的トイレのあまりの低さにビックリしました。座ったらドスンとなり立ちあがるのは、股関節人工の私には、脱臼するのではないかと思う程怖かったです。これは、多目的ではない。幼児用だと思いました。自宅のトイレでもこんなに低くないです。(標準です。)</p> <p>2. 同じリハビリ室の受付のスタッフ(女子)の一人は、”おはようございます”と言っても知らぬ顔、又座ったまま手(腕)を伸ばすだけの人も居ます。明らかに面倒なんだというのが分かって不快です。ちょっと腰を浮かせば届き易いのにと思います。</p>	施設課 医事運営課	<p>1. 便座の高さを調整するよう手配いたしました。貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>2. このたびは、基本的な接遇である「ごあいさつ」が徹底できておらず誠に申し訳ありません。</p> <p>今一度、患者さま目線において仕事をする事を心掛け、早急に全員に注意をするとともに、適切な窓口対応が徹底できるよう、研修等を通じ周知を図ります。</p>
9	H30.6.20	<p>・2週間の入院生活、何不自由なく過ごすことが出来ました。主治医をはじめ医療スタッフ、看護師の皆様全て気持ち良く接していただき感謝申し上げます。好き嫌いの多い私でも完食できる食事でした。もう一度入院したい気持ちです。</p> <p>・面会者用丸椅子の裏側を手入れされた方が清潔感が出るのではと感じました。(16階西病棟から入手)</p>	16階西病棟	<p>・ありがとうございますこれからも皆さまに喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。</p> <p>・面会者用 丸椅子について、ご指摘の件に対し、不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。早速、丸いすの点検をし清掃いたしました。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
10	H30.6.15	<p>体力が無い時、点滴のスタンドを持って歩行時に通路から部屋へ給湯場など、タイル、カーペットの間、ステンレス製金属ラインに車がかかり、点滴スタンドが転倒しかけた事があった。スタンド上部に1000ml、200mlの袋と点滴マシン2台の重量の為、重心が上にあり、車がひっかかりやすい(元気な時は良い)</p>	施設課	<p>床面の段差につきまして、改修を行う様に手配いたします。ご不便をおかけし、申し訳ございません。もうしばらくお待ちいただきますよう、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。</p>
11	H30.6.21	<p>毎回、精算機の前に、窓口にて返却してもらうものがありますが、トイレに行っている間に一度、呼ばれたようですが、その後は呼ばれることがなく、長時間待っても呼ばれない。こちらから、まだかと聞かないと、ずっとまたされる。窓口の方も精算できているのなら、どこかに掲示してほしい。(血液内科受診の患者さまから)</p>	医事運営課	<p>このたびは、会計時に ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。</p> <p>窓口での対応につきましては定期的に番号呼び出しを心掛けておりますが、お伝えできていなかったのであれば、不十分な対応であり申し訳ありません。</p> <p>今後、再度呼び出しについての漏れなきよう徹底を図ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年6月)

No	年月日	内 容		対 応
12	H30.6.22	待ち時間が長いです。(会計)	医事運営課	このたびは、会計時に ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 会計時間短縮に向け、7月より「保険確認カウンターの設置」という方法をとることで待ち時間の改善に取り組んでおります。 少しずつではありますが待ち時間等に関しては、改善傾向でございます。 患者さまにご負担をお掛けする事のないよう、当院も人員増等を含め、改善策に取り組んでおりますのでご理解いただければ幸いです。貴重なご意見ありがとうございました。
13	H30.6.22	この場所(総合案内横)に、つえ等のホルダーが欲しいです。	患者支援課	ご要望のホルダーについて回答させていただきます。総合案内横は、大変混雑いたしますので安全のため、設置しておりません。少し離れますが、病院正面入り口左に記載台がございますので、そちらは安全にご利用いただけますので、ご活用ください。貴重なご意見ありがとうございました。
14	H30.6.25	洗たく機があって、洗剤は自分で持って来ることを、入院時の持ち物の説明の時してほしかった。後、手術時に長いくつ下があることも教えというほしかったです。	耳鼻科外来 患者支援課	入院中、ご不便をおかけして申し訳ございません。もう一度、関係者と話し合い、説明内容をより詳しく丁寧に改善して、まいります。貴重なご意見ありがとうございました。
15	H30.6.26	1F 入退院支援センターの(女性)対応がひどい。エキセントリックで感情的で病人に対して、大変不親切であるなど思いました。医療人とは思えません。	患者支援課	ご気分を害するようなスタッフの対応があり誠に申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、再度入退院センター全員に周知、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。
16	H30.6.26	ナースの対応が機械的又、質問、問い合わせするも返事なし。事務員の態度が悪い。ここはあやまるということを知らない。	15階西病棟	このたびは、入院中に看護師並びに病院スタッフの対応に關しまして不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今回のご意見をもとに、スタッフで話し合いを行い、自分たちの接遇について振り返りを行ない、今後の行動について再確認いたしました。今後は、患者さま並びにご家族により良い療養環境を提供できますように努力してまいります。貴重なご意見を有り難うございました。

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年6月)

No	年月日	内 容		対 応
17	H30.6.25	<p>整形外科を受診しました折の事です。</p> <p>・受付でTELをしてきたいので、「後何番位待ち時間がありますか?」と聞くと、調べて「5,6人です。」との解答。玄関でTELをして戻ると「呼んでいた。捜していた。」とのことでした。事務連絡の会話しかしてないのに……。早く診察して頂いてありがたかったです。</p> <p>・「経過のアンケートのようなものを書いて受付に提出するように」とのことでしたので、うっかり黄色のファイルを受け取らずに、中待ち合いを出て来てしまったので、その旨、受付に言い伝えましたら①「ここでお待ちください。」とのことでしたが、何も……。次に来られた受付と同じ服の方に言いましたら、②「アンケートを届けて、聞いて来ます。」待ちましたが何も返事なし。③看護師の方が、来られたので言いましたら、番号用紙を受け取って聞きにいかれました。しばらくして、担当の看護師の方が「何度も呼んでいました。」と、やっとファイルを持って来られました。①の対応なら担当の看護師に連絡してくれたんですか?してくれないんなら、中待ちで聞くように言ってくれたらよかったです。②の対応は何か? (アンケートを中待ちのソファで書いたら、こんなことはおきなかったことでしたが) 対応は何事も返答して下さいませんか? 100%です。</p> <p>受付の制服の方は、どなたも、きっちりとした返答がありません。待っている姿を目の前で見ていると、返答しなければと思いませんか。「お伝えして来ました。しばらくお待ちください。」とか。②アンケートを届けたら、その時「伝えて来ました。」とか。アンケートを届けただけで、ファイルの事は伝えてなかったのでしょうか。③で、やっと担当看護師さんに伝わったようです。その間、時間が経過して「呼んでたのに……」になったのではないですか?</p>	医事運営課	<p>このたびは、受診時において、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。</p> <p>患者さまの多い曜日とはいえ、患者さまにお問い合わせ頂いたことは漏れのなきよう、対応すべきでした。</p> <p>患者さまが「何に対して困ってらっしゃるのか?」を聞き取り、具体的な回答をすべきであったと思います。</p> <p>今後とも日々努力し、患者さまのお気持ちとなり取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程宜しくお願い致します。</p> <p>あらためて、職員の指導・教育を行います。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と対応(平成30年6月)

No	年月日	内 容		対 応
18	H30.6.23	長い間ありがとうございました。 7Fのスタッフの方々、Dr、看護師の方々には感謝のことばしかありません。どんな時にもイヤな顔ひとつせず、ていねいに対応、処置していただきました。みなさんのおかげで、回復できたと思っております。血液内科のスタッフの方々は、とてもたいへんです。もう少し看護師さんの人数がいれば、同時に患者から、ナースコールが入っても、もっとスムーズに対応していただけたと思いますが、ありがとうございました。	7階東病棟	貴重なご意見ありがとうございます。ナースコールの対応につきましてはお待ちすることがあったと伺っておりました。大変申し訳なく思っております。深く謝罪いたします。看護師の人数にかんしては今後、上司と検討していく課題だと思っております。大変な治療を乗り越えられたことはスタッフ一同、心からの喜びとなっております。今後もご自愛されますよう祈っております。
19	H30.6.27	生理検査 AM 8:30受付開始でドアも閉まっていたら、早く来院して外で待っていても、トイレに行っている間に、1人で来ていたら順番が飛ばされていく。外に番号札を置くなどして下さい。そして、8:30迄に戻ってくればよいのでは。。。	中央臨床検査部	このたびは、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。受付開始前のことであり、配慮が欠けていたことを反省いたします。今後は、受付前(AM8:30以前)に限り、検査前室前の待合いの椅子に番号札を配置し、順番に検査をさせていただくように致します。なお、生理検査室では、緊急検査が必要な患者さまや、予約の患者さまを優先して検査を行うこともありますので、ご了承ください。貴重なご意見、ありがとうございました。
20	H30.6.27	予約11:30 受付11:02で、13:35にもまだ診療を受けられず、何の為の予約なのか？救急も入らないと思うのに。急ぐので処ほうだけと言っても当直の医師が来ず、どんどん時間がたっても何も対応もなし。高齢で認知症なのにかわいそうです。	神経精神科	このたびは、予約時間から2時間以上の待ち時間となったにも関わらず、十分な案内や対応がなされず、申し訳ありませんでした。待ち時間が生じない予約枠の設定を心がけておりますが、個々の患者さまの状況で診察に時間を要することがあり、ご理解とご協力をお願いしております。しかし、そのような時こそ待合の患者さまへの対応が必要であることをスタッフ一同周知し、取り組んでまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
21	H30.6.28	6月21日(木)に入院させていただきました。病院内は、とてもきれいで心がおちつきます。先生方を、はじめに、かんごさんの皆様は、みなさん、すてきな方ばかりで安心です。不安は、どこかへとんで行きました。年なので、何かとごめいわくをおかけしますが、よろしくお願い致します。今までは、えらそうなことばかり言ってましたが、みな様に、やさしくして頂き、私も人には、やさしく接しなくてはと思いました。良き病院に入院させていただき感謝々です。有り難うございました。	12階東病棟	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。

\* 患者さまご意見は、原文通りです。