

患者さまからのご意見と対応(平成30年9月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|------------------|---|
| 1 | H30.9.5 | <p>父娘で神経内科、整形外科、娘は小児科も受診しています。A先生、B先生、C先生、いつもありがとうございます。また入院にあたり、病棟のD先生、E先生にもお世話になりました。両受付(特にF様が)の皆様、看護師の皆様、病棟の皆様、本当にいつもありがとうございます。主人、娘とも々病を抱えています。常に相談にのってくださり、何が一番良いかを話し合っ、治療して下さり、感謝でいっぱい。台風の折(予約日)直接お電話して下さったA先生、私達は、人に恵まれています。今後どうぞ宜しくお願い致します。(2人を代表して記入しました。乱筆乱文失礼しました。)</p> | 11階東病棟 16階西病棟 | <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> |
| | | <p>感染症に神経を使う小児病棟なのに、掃除がとても人によっては雑である。9/4の台風時にトイレ上の換気扇から大量の「すす」の様なものが出てきたが、サッと吹くだけ。看護師さんが驚いて掃除してくれた。通常時もホコリがあまりとれないまま残っていることが多い。一時帰宅前には掃除を指導されるが、そうじをしないふだんの家の方がよほどきれいである。安心して子供が治療に臨めるよう、掃除はきちんとしていただきたい。このままの状態なら院内感染とかの不安を感じてしまう。</p> <p>5月に息子が白血病と診断を受け、お世話になっています。24時間主人と交代で付き添いをしています。そうじの方は、よく話される気さくな方だなあとってはいたのですが、「疲れた。疲れる。」「退院後のそうじが大変だ」「〇〇室の子は、〇〇の病気で・・・」「今の師長は何もしてくれないよ」「下でいっぶくして来た」「兄弟が亡くなって・・・」などなど、独り言が多いです。口ばかり動かされる方で、正直肝心の仕事＝そうじをして頂きたいです。されていない！</p> <p>個室を使用させて頂いていますが、部屋にゴキブリが出ます。驚きを通りこして呆れました。小児病棟ですが、タバコの匂い臭いです！看護師の方も「どこで誰がタバコを吸っているのかと思った！そしたら、そうじの方だった」と呆れられてました。それほど臭い方が、個室に入ってそうじされている空間を想像してみてください。息を止めている時もあります。数分も入ってそうじをしていない。トイレの中！！失礼ですが、路上で生活されている方のような、ツンとした体臭とタバコ！！半日マスクしていても、トイレの中は匂います。気持ちはいらいら。けど出て違う部屋に移ることも出来ない。小児科全て(平日)そうじは、その男性の方なので、一緒ですが・・・。</p> | | <p>施設課より、清掃員に関しまして回答させていただきます。清掃が正しく出来ていないこと、また臭いや態度について、責任者に改善を行うよう指示いたしました。責任者より病棟清掃担当者に注意するとともに、今後は別の者が定期的に点検を行います。病棟清掃担当には清掃テクニックとともに接客マナーの研修を行っておりますが、今回患者さんや、ご家族の方がこの様に感じられた事を真摯に受け止め、今後さらに接客マナーの強化を図り、気持ち良くお使い頂けるよう努めます。ご不快な思いをおかけしたこと大変申し訳ございませんでした。</p> <p>庶務課より、喫煙について回答します。日頃より、禁煙の貼り紙掲示や警備員の巡回にて対応しておりますが、再度周知を徹底し、マナーの向上に努めてまいります。今後は病院へお越しの方や患者さんが快適にご利用いただけるよう、努めてまいります。</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9月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|------------|-----|
| 2 | H30.9.6 | <p>看護師さんも、台風21号の時は、その雑さに怒っていられました。代わりにトイレの方をそうじして頂き感謝しました。他の患者さん方からも、苦情が出ているとお聞きました。</p> <p>翌日、その方に注意して頂けるのかと期待しましたが、この用紙を手渡されました。本人には何も伝えていないことにもア然としました。この用紙に書いて出すことが、一番病院は動いてくれると言われました。21号台風の翌日、モップがけは、片方(ベッドの)しかかけず、トイレトーパー補充(いつも)、トイレの床(毎日ですが)してくれない始末!「この病院は何なん?!」と腹が立ちました。</p> <p>木曜日お休みされている そうじの方の代わりに入ってくれる人は、とても、ていねいにベッドの下、トイレの中まで、そうじをしてして下さいます。唯一、ホッとします。早い話しは、そうじの方を代えて頂けたらと思います。毎日苦痛です。何故、入室しながら、子供の治療以外で、苦痛を感じて過ごさなければいけないのでしょうか?タバコを吸うなどとは言いませんが、マスクをされていても匂いが、すごいというのは許せないくらい腹立ましいです。小児科ですよ!? 息子を治して下さるのに、悪化させる気ですか? そうじの方の話では、病院からの委託されている。人がたりない・・・とは聞いて、聞かされていますが、どうでもいいので、何とかして頂けないでしょうか? 毎日の事なので辛いです。(長期入院なので)</p> <p>喫煙場所以外(1階ポスト)誰も注意されないのは、どうしてでしょうか? 警備員さんも何も言わない。時には、その喫煙の方と笑い話されています。吸う人のモラルの問題ですが、見ていて品のない病院だなあと思います。車イス、点滴されながら、タバコを吸っている方が集まって、喫煙談笑されている所を通るのは、匂いだけでなく怖いです。不思議ではありますがありません。何故注意されないのか!</p> | 施設課 庶務課 | |

患者さまからのご意見と対応(平成30年9月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|---|--------|--|
| 3 | H30.9.4 | <p>患者に対する対応が雑な所がある。対応の仕方に問題があると思います。</p> <p>CASE1. 入院する時、ナースステーションに最初声を掛けたが、無視。2,3回呼びかけたが、目の前の女医さん(服装から?)は、パソコンの画面を見てるだけで全く反応なし。(ナースステーションの受付です!)。4回目で椅子を立てると回転してまた無言で着席。この態度には、心底ハラが立った。「しばらくお待ち下さい」ぐらいの返答はできないのか? 応接以前の問題。受付窓口ですよ!</p> <p>CASE2. 看護師さん交替で忙しいとは思いますが、人によって聞かれた質問に答えがちがう。(単純な質問です。)わからない時は「確認しますので、ちょっと待って下さい」ぐらいの対応はできないか。最初の回答を言った人は、その後連絡なし。</p> <p>CASE3. 採血した女の人(主担当ではない)に、このあとB1F〇〇へ行けばいいのですねと確認しようとしたら、私は採血の注射だけなのでわかりません。と言われた。何のための採血かわからない? 注射専門の人を雇うとは、財政難の大阪市もやるな～。財政難の折、大変だとは思いますが頑張ってください。</p> <p>・相部屋のカーテンについて 話しが終わったら、閉まったカーテンを元に戻して下さい。特に廊下側の人カーテンは、少しでも開いていると人の通行ごとに覗かれているようで不快です。(特に医師の方!) 清掃の人は、この点、一番きっちりしているように思います。</p> | 11階東病棟 | 患者さんには入院中不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。いただいたご意見を深く受け止め、スタッフには細かな配慮ができるよう指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 4 | H30.9.5 | <p>毎日、検査、手術、治療で循環器内科病棟で、日中至れり尽くせり誠心誠意の介護医療にも近い温かで優しい主治医の諸先生方や、看護師の皆様の的確で解り易く、優しく気遣った看護を受け想像以上の恩恵に授かって心地いい入院生活を過ごさせて戴いており、大変感謝をして居ります。</p> <p>扨、平成30年9月5日(水)夜半3時30分頃、レントゲン機具の搬入の音が、ちょうど遠雷が走るが如き響き、皆寝静まった部屋に通路の天井、壁の反響も重なり、倉庫近くの部屋には更に大きく響いております。この騒音で眠剤を処方して戴き眠りを取っている身には薬の効力が消えて、その都度起こされています。ご当院の諸事情もあろうかと思われませんが、このゴロゴロの響きは過日幾度となく聞かされて居ります。機具のキャスターを消音キャスターに変えとか、運搬時の足運びの速度を緩めて運んで頂くとか、何か、ご考察、ご配慮を戴ければ幸甚です。</p> | 放射線科 | <p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。</p> <p>中央放射線部の病室撮影では、入院中 地下1階のX線検査室までお越しいただけない重症患者さまを対象に、医師からの依頼を受け、病棟に設置された移動型X線撮影装置を使用し、放射線技師が病棟でX線撮影を行っております。</p> <p>ご指摘があったように、夜間病状が急変した患者さんに緊急のX線撮影も行っています。その際、装置が故障して異常があったため、移動時の騒音が眠りの妨げになってしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>修理を行い、騒音(ゴロゴロ音)が発生しなくなったことを確認いたしました。</p> <p>お気づきのことがございましたら、いつでもお近くのスタッフにお声かけ下さい。</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9月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|--|-------|--|
| 5 | H30.9.6 | 導線が悪くなった。受付後保険証確認ができればよいが、保険証確認後に受付という流であれば場所を改善してほしい。 | 医事運営課 | このたびは、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。毎月1回、保険証を事前確認させて頂くのは基本ルールでございますが、患者さんの場合、恐らく8/1の保険証更新に伴い、確認有効期間が切れていた為、再来受付機を通らなかった可能性が考えられます。総合案内における保険証確認は6/30をもって終了致しましたため、1階の保険証確認カウンター横に、再来受付機もございますのでそちらを利用して頂ければ幸いです。また保険証切り替え時の運用に関しては、事前掲示などを通じて改善を図りたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 6 | H30.9.10 | アルコール綿をもらう「在宅医療材料払出室」で、オーダーが違うことをいったら、もう一度、受診の科に言って下さいと言われた。電話などで確認する等、できないのかと聞いたらできないと言われた。もう一度、科に戻るのは大変なので、もう少し配りよしてほしい。 | 中央材料部 | この度は、ご迷惑をおかけいたしまして申し訳ありませんでした。在宅医療材料払出室では、診療科の医師がオーダーされた医療材料を準備させていただいており、外来の指示に従っております。今後はオーダー違いの際は、在宅医療材料払出室から各外来に連絡を入れるように改善させていただきます。また、各外来に対しても患者さんに必要な医療材料を確認し、オーダーをいれるように申し入れを行います。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 7 | H30.9.10 | いつもお世話になっております。高額医療費、いつも限度額いっぱい、一カ月のうち何度か診察等うけます。会計時、並ばないといけないのが、苦痛です。何とかありませんか。 | 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。外来計算窓口において、限度額の上限に達している患者さんは窓口で帰宅案内をしております。窓口での確認にお越しいただかず、判断する事は極めて難しい状況です。計算受付時では優先窓口(7番)等もございますので、体調にあわせてご利用いただければと思います。会計受付時におきましては周辺に椅子等も多く設置させて頂いておりますのでご利用ください。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 8 | H30.9.10 | 会計、1時間20分まっても、会計できない。窓口にいえば、すぐにできた。もんくを言われなくても、すぐに会計してほしい。あのまま、じっとまてば夜になるまでも、またすのだろう。残るはガードマンだけに。 | 医事運営課 | このたびは、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。患者さんのID・お名前等が不明である為、経緯をお調べすることができませんが、9/10は月曜日であったため、患者さんも多く、通常以上に時間が掛ってしまったのかもしれませんが、収納窓口には「20分以上お待ちのお客様はお知らせください」と書かせて頂いておりますのでまた同じような事がございましたらお声かけください。 |

*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9月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|---|--------|--|
| 9 | H30.9.10 | 今日、人間ドックのことを「総合受付」できいたら、「あちらのパンフレットです。」と冷たく言われた。もう少し丁寧な態度で対応してほしい。詳しい説明をきく気になれなかった。 | 患者支援課 | このたびは不快な思いをおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、以後このようなことがないように、スタッフ一同に周知徹底いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 10 | H30.9.10 | 二度ともう病気にはなりたくはないけどもし又、病気になってしまったら、この病院で又、お世話になりたいです。主治医のA先生、看護師、スタッフのみなさんのおかげで安心して入院生活ができました。これからの自分の人生の勇気をもらいました。本当にみなさんありがとうございました。 | 13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。 |
| 11 | H30.9.12 | 休憩スペースをもっと広げてほしい。採血の後、食事を取る為に行っても、いつもいっぱい！長時間いる奴、支払い待ちの奴もいて、休憩スペースが利用出来ず、雨の中外で食べる事となった！ | 施設課 | 入退院センター設置に伴い、1階休憩コーナーが狭くなり申し訳ございません。センター設置時、1階西側休憩コーナーに、机、椅子を増設いたしました。ご意見をもとに、再度、机(1台)と椅子(4脚)を増設いたしました。御不便をお掛けいたしますが、そちらもご利用いただきますよう、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。 |
| 12 | H30.9.12 | 入口出て、ポストの場所 <喫煙しないでください。>入院患者、本日も診察後、2:30すぎに出たところ、入院患者(女性)がスマホを見ながらタバコを吸っていました。日常その場所を通勤でも使います。横断ほどくに警備の人もありますが、ほとんど喫煙しています。入院患者(ばじゃま、点滴の器具など)私はタバコの臭いがあると気分悪くなります。禁止して下さい。 | 庶務課 | このたびは、ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。日頃より、禁煙の貼り紙掲示や警備員の巡回にて対応しておりますが、再度周知を徹底し、マナーの向上に努めてまいります。今後も病院へお越しの方や患者さん、お近くの方が快適にご利用いただけるよう、努力してまいります。 |
| 13 | H30.9.14 | 夫が入院しているので、ほとんど毎日病院へ来ております。平日はエレベーターもしくはエスカレーターを利用できるので問題ないのですが、実は私は足の調子がよくなく(障害手帳も持っています。)階段を使つての乗降がつかないのです。休日は緊急の入り口(つまり私にとっての急な階段)を使うしかなく、非常に足に負担です。今まで我慢して登り降りしていますが、何とかありませんでしょうか？ | 庶務課 | 面会に関しましては、平日17時から19時迄および土日祝は地下1階時間外出入口のご利用をお願いしておりますが、階段のご利用がむづかしい方につきましては、1階からの出入りもしていただけますので、警備員にお声掛けいただくか、正面玄関の階段前のインターフォンにてご連絡下さい。御不便をおかけいたしますが、防犯上、ご理解とご協力をお願い申し上げます。 |

*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9月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|---|-------|---|
| 14 | H30.9.15 | お産で入院しました。陣痛中～分娩～産褥期とても皆さんに優しくしていただきました。忙しそうでもナースコールいつでも鳴らして下さい！と笑顔で言っていただけたり、ベテラン助産師さんと新人助産師さんのチームワークも良く安心して赤ちゃんを、あずけたり、不安に思っていることを相談することができました。チームワークあってこそだと思っています。また、若手？Dr.の診察でこちらが思いを中々伝えられずにいるとスツと間に入ってきて、私の思いを代わりに伝えて下さり、おかげで希望通りの処置をしていただけました。Dr.もムツとすることなく助産師さんの提案をお話の中で受け入れて下さいました。こちらの助産師さん皆様本当にプロ意識の高い方ばかりで、とても刺激になりました。皆さまに教えていただいたことを、忘れず子育て頑張りたいと思います。本当にお世話になりました。ありがとうございました。 | 8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。 |
| 15 | H30.9.16 | 入院のご案内に、証明書の発行というところがあるが、(月～金 9時～17時)とだけ書かれており、休日も可能かと誤解してしまう。机本にある紙には、きちんと”平日”とかかかれている。おかげで提出しようと思っていたのが9/17(月)ですが、休日なので提出出来なかった。 | 患者支援課 | 「入院のご案内」の記載が不明確で申し訳ございません。ご意見をもとに、「証明書の発行」項目を修正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。 |
| 16 | H30.9.19 | かんごふのせつめいがわるい。 | 耳鼻科外来 | 看護師の説明が不十分で申し訳ありませんでした。今後、スタッフ一同、きちんと対応ができるように教育いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 17 | H30.9.20 | 受付の方に場所を尋ねた際、(受付台の中のイスに)座っていらっしやっただのですが、スツとお立ちになり、その場所まで笑顔で案内してくれました。行き届いたおもてなしだと思いました。ありがとうございました！！ | 医事運営課 | 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。 |
| 18 | H30.9.20 | すれ違う際に忙しいであろう、お医者さまが、笑顔であいさつしてくれたので嬉しかった。 | 外来 | 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。 |
| 19 | H30.9.21 | スタッフの皆さん同士が仲が良さそうに感じました。きっと職場環境が良いのではないかと思います。信頼できる病院⇔何かあれば診察して欲しいと思います。なぜなら安心できるからです。 | 医事運営課 | 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。

患者さまからのご意見と対応(平成30年9月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|---|---------------|--|
| 20 | H30.9.14 | 看護師さん、みなさん、親切で特に、便秘で苦しんだ時、最終的に、指で出してくれた時は、感謝だけでした。それまでの人は、下剤を飲んで出して下さいとずっと言われて1週間も我慢したのは、辛かったです。あと、点滴の針を、3回入れたり抜いたりで、失敗されたのと、針を全部取るときに、パジャマに血が飛びちったのに”知らん顔”された事は残念です。特別室の備品では、トイレトペーパーはもう少し良いのにしてほしいです。あと駐車場は1泊4500円が、高い気がします。家族1台だけ無料とかしてほしいです。 | 18階東病棟 施設課 | トイレトペーパーについて:トイレトペーパーの材質について、今後の検討課題とさせていただきます。 駐車場について: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、病院ご利用の皆様にはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしております。何卒、ご理解のほどお願い致します。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 21 | H30.9.27 | たばこの煙が、外とは言え吸わされています。三次喫煙になります。撤去してもらえませんか？ | 庶務課 | 敷地外の喫煙場所については、当院とは設置者が異なるため撤去というご要望にお応えすることはできませんが、敷地内については当院は全面禁煙としております。いまいちど警備員の巡回や掲示等で注意を促し、今後も引き続きマナーの向上に努めていきたいと思っております。このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 22 | H30.9.27 | 入院中、手術後でベッド安静で動けない時に、先生や看護師さんが様子を見に来てくれたりしますが、カーテンをきっちり閉めてもらえない時がすごく多くて、術着が心電図などではだけたりしているので、嫌な気分になる事が多かったです。先生は忙しそうに去って行くので、きちっと閉めてほしいと言うひまもありませんし、度々そんな事を言うのは気がひけたりします。少し開いている位なら、がまんできますが、かなり開けるとストレスです。医療従事者の方の意識を向けてもらえるとありがたいです。質問ですが、入院日の連絡があった時に、その日程がどうしても無理な場合は入院待ちをしている方の一番最後にまわされますか？ | 看護部 | このたびの入院に際して、様々なご意見をいただきありがとうございます。今回のご意見を参考に、患者さんに安心して療養していただけるよう、努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 23 | H30.9.28 | 朝10:30 ガードマンが立って、いねむりをしていた。(1階の入り口)患者にはいねむりの注意をしているのにガードマンがいねむり、はむじゅんしている。 | 庶務課 | 警備員が居眠りをしていたという確認は取れませんでした。立哨警戒中の姿がそのように見られたのであれば、反省すべきことと考えております。日頃より、警備担当者には業務中の姿勢、態度について指導をいたしておりますが、周囲から見られている存在であること、厳重に警戒している姿を見せることが患者さんの安心につながることを認識するよう、再度指導を徹底いたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。 |

*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9月)

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|--|-----|--|
| 24 | H30.9.23 | 市大病院のケイゴしていた人をお願いします。私は外見は健常者にみえますが、右肩をけがして、現在も治療中です。階段の上り下がり、右側に手すりがついていて私は右手ですりもてません。それでドアをあけてくれるように頼んだのですが、にべもない返答でした。やむなく階段をおりたのですが、もっと素敵な対応をお願いします。 | 庶務課 | このたびは不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。日頃より、警備担当者には接遇指導をいたしておりますが、今回のご意見をいただき、患者さん、ご家族さんに対して丁寧な対応を行うよう再度注意喚起いたしました。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。 |