

患者さまからのご意見と対応(平成31年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	H31.3.5	入院の際、希望者を対象で有料で良いですから、前開きのパジャマを用意できませんか(リース)? 最近、前開きパジャマって、普段使用しないし、購入後(退院後)、着ないと思います。我がまま言ってごめんなさい。	患者支援課	このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。現在、パジャマのリース導入に向け取り組んでおります。しばらくお待ちいただけますよう、お願いいたします。
2	H31.3.5	受け付け機1台につき、荷物置き台を1台付けていただきたいです。	患者支援課	このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。頂戴したご意見を基に荷物置き台設置に向け、取りくんでおります。しばらくお待ちいただけますよう、お願いいたします。
3	H31.3.6	移植外来が13時からなのはおかしい。全ての移植患者が免疫抑制剤をのんでいる。12時間ごとにのまないといけないので、多くの人は8時、20時位でのんでいると思う。外来当日採血は必須。しかも抑制剤を内服せずにの採血なので、皆8時頃からきてる。私も9時に来たりするが、診察時間が13:30予約ではいつも呼ばれるのは、早くて16時、この前は17時だった。本日は8時47分にきて16時51分に終了。今から会計もあるため、いつも診察日はしんどくなり、体調をこわす。待つのは大きい病院なので、仕方ないと理解しているが、せめて9時からの診察枠を作ってほしい。後、貧血の注射もいちいちとりよせている様ですごく待たされる。準備しておいて、ダブルチェックして、施行すればいいのではないのでしょうか?スタッフ(医師、看護師さん、受付さん)はとてもいい人達なので、システムの問題だと思います。	泌尿器科外来 医事運営課	待ち時間が長くなり申し訳ございません。 腎移植の外来診察する患者さんの数が増えています。現在水曜日以外の午前に腎移植外来を行えるよう、調整中です。ご迷惑をおかけしておりますが、暫くお待ちいただけますよう、お願いいたします。
4	H31.3.7	確認(保険証)に時間がかかる。	医事運営課	このたびは保険確認でお時間がかかり申し訳ありません。月初は確認が多いため、比較のお時間を頂く事になります。極力お待たせする事無く、取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
5	H31.3.7	当病院の喫茶サンマルクの外側に排気音がひどい。あべのグラントウールの上階に住んでいますが、低周波騒音が、ひどくて困っています。何とか処置の程、願います。健康を保つ為にも宜しく願います。騒音は病院の入口にある暖房用のストーブを大きくした音です。	施設課	排気音について、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。フィルター清掃を行い、消音対策を行う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。

患者さまからのご意見と対応(平成31年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	H31.3.11	今日は他の科の受診があったが、体の痛みがあり、先生に診てもらいたくて窓口に声をかけたところ、「無理です。」と窓口スタッフに言われ、さらに他の患者のさまたげになるからと、車イスなのに、横に寄ってくださいと言われた。言い方が冷たく感じ、こちらは痛みを診てほしかったので質問したのに、患者対応が良くない。言い方、伝え方を改善してほしい。(ペイン科 窓口対応について)	医事運営課	このたびは外来の受付にて、患者さん目線にたった回答が出来ておらず誠に申し訳ありません。窓口担当者への指導を致しました。 誠に申し訳ありませんでした。二度とこのような事のないように、接遇に対して研修などを通じて再度、見直しを図ります。
7	H31.3.19	まち時間が長い また、時間が遅くばるので、時間を変更していただきたいが、いっぱいなので断られる。 なんとかならないでしょうか？ 患者がたくさんいるのは分かります。患者が医者に気を使わないといけない態度はおかしいと思います。	眼科外来	この度は、貴重なご意見をありがとうございました。眼科外来は、大阪府下のみならず、周辺の地域より患者さんが集まり、大変混雑している状況です。眼科外来での検査、診察の効率化を図る事や、治療の落ち着いた方はかかりつけ眼科へお帰りいただくなどして混雑の解消を心かけておりますが、それを上回る状況でございます。でき得限りの対策は今後も行っていく所存でございます。何卒ご理解のほどお願い申し上げます。
8	H31.3.15	信頼できるような先生方の対応をしてもらいたい受付の看護師がきつように思う。受付の人TELは丁寧に対応をのぞむ。 (3階)	看護部 医事運営課	(受付の電話対応について) この度は、貴重なご意見ありがとうございました。 電話の対応含め、より丁寧に患者さんの立場になって接遇力をあげるよう改善を図ります。 (看護師対応について) 今回のご意見を看護師に周知し患者さんが安心して療養していただけるよう努めます。
9	H31.3.16	世間の風紀の乱れが貴院迄すごいです(オオ)(そうや)こんな言葉は病院ではいりません！！ 看護師の皆様もう少し自分を取りもどしてみてもどうですか 他にも色々はしたない言葉他の病院では聞いた事ありません。	看護部	このたびは、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。今回のご意見をいただき、看護部全体に指導を行いました。今後も患者さんが安心して療養していただけるよう努めます。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と対応(平成31年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	H31.3.12	<p>A先生へ 心より感謝を込めて</p> <p>いつもお世話になっております。そしていつもご親身にお心寄り添ったご診療をいただき心より感謝申し上げます。</p> <p>たびたび予約を変えていただいたり勝手ばかりや悩み心労までも吐露させていただき良くない患者だったにもかかわらず。変わりなきご恩情をありがとうございました。無病ならぬ三病息災の私ですが、今後も明るく前を向いてまいりますね。</p> <p>内科のB先生も長年ずっと本当によく診て頂いて深く感謝申し上げます。</p>	女性診療科	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
11	H31.3.19	<p>白内障の手術で一週間、病院で快適に過ごさせていただきました。看護師さんはじめ働いて居られる方のなんとキビキビしておられることか。説明も対応も指示も全ての確。何も不安になることはありませんでした。有り難うございました。</p> <p>・ただ、この固い毛布のうわがけがネ～</p> <p>・一週間もベッドに、へばりついていると足が弱りますので歩こうとしたのですが、あんまり歩くところがなくて・・・ちょっとしたジムでもあれば～(管理と使用許可等大変ですネー)でも歩くところがほしかったです。</p> <p>・もしこの文がスムーズに読んでいただけたら(文字がラインにそって書けてるということ)白内障の手術でまあここまで書けたということです。有り難うございました。S7.10.25生 86才だよ～。</p> <p>PS.ああ、お食事も適量でしたし、お味つけも上々、グーでした。今夜、菜の花のメッセージもいただきました。</p>	12階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう、努力してまいります。

患者さまからのご意見と対応(平成31年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	H31.3.19	家族の付きそいにて、同部屋の方の声の大きさにおどろきました。耳が遠い訳でもなくNSと普通にお話もされているのですが、痛い～こんな事なら死にたい～と叫んでいたり、調子の良い時は、ああ気分が良いわ幸せ。などと大声。ねむれないと言って眠り薬が欲しいと言ってた様ですが、屋間にはイビキをかいて寝ているそうです。その方一人が大部屋である事を意識していない様な行動で、同部屋で家族が治療している事に不安をおぼえました。痛い、辛いはしんどい事と思います。しかし、大部屋で叫んだりされる事は、きちんと対処していただきたいと思います。大きな声で叫ぶと本当に突然でおどろくと言っていました。病気の治療の為の入院で、他の患者様と仲良くしたり話したりしたい訳でもなく静かに安静にできる環境を作ってもらいたいと感じました。今回の入院は精神的にしんどい入院になっていると思います。	16階西病棟	ご指摘の件に対し、不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。ご意見の内容をスタッフ全員で共有し、同じような事象を発見した場合は、療養環境を整えるよう指導いたしました。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までお申し出ください。貴重なご意見ありがとうございました。
13	H31.3.22	食事予約システムについて。 毎週、更新毎に入院当初のオーダーに更新され、その後の看護師さんのマニュアル変更分が反映されず、元に戻っているようです。(毎週頭、希望する食事がとれません)システムのプログラムがどの様になっているか不明ですが、更新されるデフォルト値の設定をを更新していないヒューマンエラーか。当初設定したデフォルト値を再読み込ませるバグかも知れませんが。多忙な看護師さんの入力作業を軽減してあげて下さい。	栄養部	ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。オーダーの経過を病棟の担当看護師に確認しましたところ、本院の電子カルテシステムの仕様によるトラブルでした。早速オーダー方法に関する取扱い上の注意点を確認し、各担当者間で情報共有し、再発防止に努めます。貴重なご意見ありがとうございました。
14	H31.3.27	入院説明の時、いびき、歯ぎしりが、ひどい場合は声かけする事があります。と言われていたが、同じ部屋のいびきが廊下にまでひびくようなものでも全く声かける様子がなかった。いびきなどがひどい場合に声をかける事で、どうなるのかも、よく分らないが、毎日の事で睡眠妨害です。あと、ベッド周りに6~7人の面会人が長時間来られる事も同じ部屋でやられるとかなり、ストレス、数人づつ交互にするか動けるなら談話室へと誘導してほしい。平日は、外来もあって病院への出入りが自由で家族カードを持っていると病棟へ上がって、面会時間外でも来ている人が居る。入院日の付き添いや医師からの説明とかでないなら、それを見極めてほしい。	看護部	このたびは、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。今回のご意見をいただき、面会時間につきましては看護部全体に指導を行いました。また、面会場所は状況に応じて談話室の利用をいただくなど、同室の患者さんに安心して療養していただけるよう再度指導を行いました。今後もより一層、療養環境の整備に努めます。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と対応(平成31年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	H31.3.20	面会時に土、日、警備員に足が悪いからと言って、1Fの入口をあけてもらうとき、いつもいやな顔をされる。エスカレーターが、エレベーターをつければいいのでは？	庶務課	この度は不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。ご提案いただきましたエスカレーターやエレベーターにつきましては申し訳ございませんが新たに設置することは難しく、現行通り1階出入口のご利用をお願いいたします。日頃より、警備員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、再度指導を行いました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
16	H31.3.22	泌尿器科患者 1.受付時間かかりすぎ～他の病院と比べて 2.書類が多い、分かりにくい。 3.駐車場が狭い 改善策をお願いします。	泌尿器科外来 施設課	(外来について) このたびは、受付や書類に関してご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。当院では、毎日多数の患者さんが来院される為、初診受付において待ち時間が発生したと思われれます。また、外来の受付窓口では、問診等、書類の確認が必要となります。分かりやすい説明をするよう、周知教育いたしました。また待ち時間短縮には取り組んでおりますので、ご理解いただきますよう、お願いいたします。貴重なご意見をありがとうございました。 (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、病院ご利用の皆さんにはできるだけ公共交通機関のご利用をお願いしております。病院敷地に余裕が無く、駐車場を拡張することは困難な状況です。何卒、ご理解のほどお願いいたします。
17	H31.3.26	以前、主人がこちらでお世話になっていた者です。退院後も、こちらの先生方には本当に親切に接して頂き感謝しています。皮膚科の、A先生、本当にありがとうございます。	皮膚科外来	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
18	H31.3.27	いつもお世話になっております。今回は腎移植外来の待ち時間の長さについて改善して頂けないかと思ひ書かせて頂いています。平均して予約時間より2H程、遅い時は3Hを超える事もあり、とても疲れてしまいます。大きな病院ですし、遅れる事がある事は理解しておりますが、毎回この遅れは、やはり改善するべき事ではと思っております。なかなか難しい事とは存じますが、ご一考下さい。	泌尿器科外来	待ち時間が長くなり申し訳ございません。腎移植外来を受診される患者さんの数が増えています。現在、水曜日以外の午前に腎移植外来を行える様、調整中です。ご迷惑をおかけしておりますが、暫くお待ちいただきますよう、お願いいたします。

患者さまからのご意見と対応(平成31年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	H31.3.28	<p>・診察室の前(中待合)のイスで待っている時、中のお医者さんの声が聞こえてきます。自分の時も外に聞こえるのが嫌です。聞かれないです。</p> <p>・一番奥の内診(治療)する場所はカーテン1枚で隣の人の(カーテン1枚でベッドも近いのにはビックリです。)治療の様子が聞きたくもないのに聞こえてきます。こちらの事も聞かれないです。もう少し患者の気持ちに配慮していただきたいです。自分の病気でイッパイなのに、他の方の病気のことなど又、大変な様子は本当に聞きたくないです。聞こえないように音楽など流していただけませんか。ぜひぜひ改善をお願いします！！カーテンで仕切るなんてありません。部屋にしてください。</p>	泌尿器科外来	<p>このたびは、診察や処置室の構造上の問題により、ご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。診察室においては、業務上、完全な個室には出来ておりませんが、入口のドアを閉めプライバシーの守秘に努めております。また、処置対応する部屋に関しましては、処置を行う上で安全管理上、必要なお声かけはさせていただいております。これ以外の診療については、診察室で行う等、医師とも共有して、ご指摘の事柄に関して配慮して参ります。今後は、患者さんのプライバシーにおいて、ご指摘の内容について、改善、変更、工夫を行い、患者さんの気持ちに寄り添い、ご迷惑をおかけしないように、努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
20	H31.3.29	<p>今回2回目の抗がん剤治療を終えました。残り4回の予定なのですが、お部屋が2回連続6人部屋でした。ぜいたく言えないのは、わかっていますし、お部屋も空き次第、次の方へと開け渡されるのみ充々承知しています。ですが、ですが、6回終えた人の話をチラチラ聞くと「6回中1,2回は6人部屋も当たるけど、ちゃんと4人部屋も割りふってくれるよ！」なんて聞いていたものですから、すでに2回とも6人部屋で、しかも2回とも窓側でなかったので(今回は真ん中で)10日以上、過ごすお部屋が、6人部屋か、窓側かで、とても気持ちの持ちように左右されることを痛感しています。正直、お部屋にいるのが辛いです。(特に中盤～後半)希望して4人部屋になれるなら、皆、希望すると思いますし、もはや運??かとは思っていますが、もし同じ日に入院する日付けで6人部屋と4人部屋の両方ある場合、過去のデータも配慮していただけたら嬉しいです。(この人、過去2回、6人部屋だったなあ・・・とか)私からすれば前回も今回も同じタイミングでされた方が2回とも4人部屋の窓側であると知った時は、羨ましくて仕方なかったの・・・。いちいち1人1人の意見なんて聞いて貰えないと思いつつ。一応書いてみました。(次も又6人部屋だったら・・・と思うとゆううつで・・・)よろしくお願いします。</p>	14階東病棟	<p>貴重なご意見ありがおつございます。6人部屋の入院が続かないように配慮はしていますが、個々の患者さんの状態により、病室を決定させていただいておりますので、ご了承ください。6人部屋については診療科間で話し合いましたが、今後改築等の予定のある際は善処して存知ます。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31年3月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	H31.3.27	<p>前々から思っていた事です。談話室の給湯器の足元にあるこぼれ防止のタオルの事です。現在一枚置いてあります。しかしこの一枚がとても危険です！！何げなく置いてありますが、足を乗せる角度によっては、すべりやすく、転倒のおそれがあります！！そこで一枚の場合は床に両面テープで止めるなりの工夫が必要です！！あともう一つの方法は三枚位を縫い合わせて重たくして動きにくくすることです。</p> <p>それと、その付近にゴミ箱が一つも有りません。あつたら面会の方々はもちろんの事、とても便利だと思います！！あと、トイレと同様に紙ペーパーが設置してあれば、こぼした時やこぼれた時、水を飛ばした時等にすぐふけるのでいつもきれいにできると思います！！協議の程を！！</p>	14階西病棟	<p>給茶器周囲にお茶やお湯などがこぼれ、足元が濡れることが多く、マットを敷いていますが、かえって危険ではないかのご指摘に対して、ペーパータオルやゴミ箱の設置とともに、該当部門と検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>