

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年10月)

No	年月日	内 容	部著名	対 応
1	R1.10.2	まず内分泌・骨・リウマチ内科にいくとまず眼科に行くように言われた。眼科診察中に内分泌・骨・リウマチ内科より呼ばれ採血の指示を受けた→採血実施 眼科の診察を受けた所→再度採血実施 その後内分泌・骨・リウマチ内科に戻り検診。二度採血を受けた。	内分泌骨リウマチ 眼科	【内分泌】 同日に2度も採血することになってしまい申し訳ありません。内分泌・骨・リウマチ内科はバセドウ病の採血の検査をしていただき眼科は入院にあたり感染症の採血の検査が追加となりました。追加で採血の依頼があれば1度目の採血で追加できるか確認しますが、採血内容が異なり1度目の採血とは項目がちがうため2度採血していただくこととなりました。初診患者さんで2科受診される場合他の科との連携をとり1度で採血が終了するよう今後配慮させていただきます。  【眼科】 この度は貴重なご意見をありがとうございます。スムーズな診療のため、待ち時間と検査の合間に診療科を移動いただく可能性があります。また採血は同時に行える事が望ましいですが、診療科をまたぐ場合は難しい場合もございます。円滑かつ最小限でスムーズな診療を心がけておりますので、何卒ご理解いただけますよう、お願いします。
2	R1.10.1	外来採血について、血管が細く失敗されやすいのですが、外来の中でも採血の得意な方にしてもらう事は可能ですか？受付で申し出るとか主治医に言ってカルテに指示してもらおうとか。	泌尿器科	今回はご不快な思いをさせる事となり申し訳ございませんでした。中央臨床検査部の採血室は熟練のスタッフが多く在籍しています。しかし、血管の具合、季節、状態など様々な要因で採血困難な時も少なくはありません。そういう時は交代するなど対応しています。患者さんが受付または、採血時にお申し出頂ければご希望に添える範囲で対応させていただきますので、何卒よろしくお願いします。
3	R1.10.1	院内エスカレーターにて、医療従事者の方が勢いよく通って行かれた事があり少しこわかったです。お急ぎなら声かけくらい欲しいです。	看護部	エスカレーターに関しましては、医療従事者も使用することがありますがこの度は患者さんにご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。師長会等を通し、看護部内で共有を図りたいと思います。この度は貴重なご意見ありがとうございます。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R1.10.1	入院中に年配の方の携帯マナーの悪さについて、着信音、メール音、マナーモードにされず当たり前大部屋で話したり部屋したり部屋を出たすぐの所で話されたり。。リハビリの為に歩くとか運動不足で歩くとか言っているのに電話は部屋で。入院日にしっかりとクラークさんからお話しは有りますがもう少し徹底してもらいたいです。	看護部	入院中の患者さんの携帯電話ご使用に関する注意点につきましては、以前よりパンフレットへの記載(入院のご案内)やデイルームのポスターの掲示、入院時のクラークによる説明を徹底しております。今回のご意見を受け、今後も更なる周知に向け、取り組んでいきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。
5	R1.10.1	いずれ病院の改装があるならば病棟のトイレと洗面所に仕切りが欲しい。トイレ個室に入っても落ち着かず便意が滞るので。	施設課	貴重なご意見ありがとうございます。建物の構造上、ご不便をおかけしております。多目的トイレも御用意しておりますので、こちらのトイレを使用させていただきますようお願いいたします。頂いたご意見は今後の検討課題とさせていただきます。
6	R1.10.3	となりのココカラファインから通院しています。タクシー乗り場前の3段の段差に手すりを付けて欲しいです。	施設課	場所が特定できません。病院前のタクシー乗り場は段差はありませんので、大阪市の管轄している市道の段差の事と思われます。
7	R1.10.4	出来れば3Fの血液と尿検査時の女性用のトイレのドアが重たいので高齢の母には少し厳しくて少々ドアの開閉を軽くして頂けませんか？宜しくお願い致します。	施設課	トイレのドアについて、軽くなるよう調整を行いました。ドアの開閉が困難な場合は、お近くのスタッフにお声がけください。貴重なご意見ありがとうございました。
8	R1.10.3	介護タクシーで外来へきました。せまいスペースに車とタクシーがとまっていた。中途半端に車間があいていたり止めにくい状況。タクシーから車いすをおろそうとしましたがさらにうしろにはななめに無理矢理とめる車。Aという警備の人にいいましたが「自分たちの言うことをきいてくれる運転手さんばかりではない。」と。安全に乗降できるようにするためにそこに居るのではないのでしょうか？何を言っても言い返されました。また、本日も横断歩道の所におられた警備の方。前回、車いすで父と横断しようとした際に、「死にたいんか。ボケ。」か「殺されたいんか。ボケ。」と言っているのが聞こえました。どういう意味でしょうか？又、周辺の路上駐車も目立ちます。(正面玄関を出て南側)車の通行も多い立地で病院と直接関係のないまわりの人にも迷惑をかけず安全に通院するためにも警備の人に優しくしっかりしていただきたいです。	庶務課	この度は、警備員の対応に関してご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。駐車場の車両整備、言動などの接遇面について改めて受託事業者向けに厳しく指導を行いました。病院へお越しの方により安全、快適に当院をご利用いただけますよう、努めて参ります。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R1.10.6	10/6 昼食後の下膳 エイド(女性)が各部屋のお膳を回収中、本来は自分で下膳する方が「私の分もお願いします。」と頼んだところ「看護師に言われたものしか下げません。下げてほしかったら看護師に言ってください」と…今までそんな言い方をされたスタッフさんはいなかったのでびっくりしました。そこは臨機応変に対応すべきだと感じました。	11階東病棟	この度はスタッフが柔軟な対応が出来ていないために不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当事者に確認しましたところ、お手伝いが必要な方のみ下膳するという取り決めが頭にあり、丁寧さに欠ける返答をしてしまったようです。今後は自分で判断出来ないことは看護師に確認することを徹底するよう指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
10	R1.10.6	(8階東)コインランドリーの洗濯機のごみ取りネットがありません。また、ごみ取りネット取付部だけでもかなり汚いです。乾燥機は繊維クズ(使用前にすてましたが)がかなり付着したままになっていました。フタと接する部分にもかなりのクズがたまっていました。全部は取りきれいていませんがほじくりしました。せっかく洗ってもホコリが付いてしまうので、細かいことで申し訳ありませんがよろしくお願いします。	施設課	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。洗濯ネットに関しましては全ての機器につけておりません。取り付け部及び関節部の汚れは早急に清掃いたしました。また日常で清掃に回っているスタッフにも指導いたしました。以後気をつけてまいります。大変申し訳ありませんでした。
11	R1.10.13	「日中、担当のAですーう」といいながらカーテンを同時に開けるのを止めて欲しい。着替え中で、お互い気まずいのでは？プライバシーは少しでも守って欲しい。次、同じ事したら病床で叱責しますよ！	11階東病棟	更衣中にカーテン内に入ることはプライバシーを守られず、気分を害されたと思います。患者さんの個人スペース内に配慮なく入り込み、不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。お声かけのあと一息置き、ご本人に確認してからカーテンを開けるというのは基本的なマナーであることを指導しております。今後は今回のようなマナー違反行為をしないよう指導徹底いたしました。
12	R1.10.16	先生方、看護師さん達とても親切。 待ち時間あれど食事もとってられないです。有難く存じます。	血液内科	有り難うございます。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。
13	R1.10.16	(14階東)トイレ、右の真ん中が汚れよく落ちていない。(便座の下)たまたまに、ドアなどにも汚れが残っている。	施設課	清掃が行き届いておらず、申し訳ありませんでした。特にトイレについては、使用状況等により汚れてしまうこともあるかと思っておりますので、その際は詰所までお声がけください。至急清掃対応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

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R1.10.17	小児病棟でお世話になっています。 17階西病棟にテレビカードの販売機の設置を希望します。私達ははじめ子供から目が離せない離れられないケースも多く、他階まで買いに行くことが負担になっています。 是非、17階の小児病棟にもテレビカードの販売機を置いていただけますようよろしくお願いいたします。	17階西病棟	貴重なご意見有り難うございます。東病棟閉鎖に伴い、ご迷惑をおかけしております。テレビカードの販売機設置につきましては、関係部署と協議した結果、現在設置しておりません。今回のご意見をもとに、再度関係部署と検討して参ります。
15	R1.10.16	再入院する際、前回と間があいてなかったら、入院手続きを簡単にしてほしい。(又は省略)	患者支援課	入院に関するご意見ありがとうございます。入院は1回毎の契約行為となりますので必要な書類確認内容は、初回と同様となります。お手数をお掛けしますが、何卒ご理解、ご協力いただきますよう、お願いいたします。
16	R1.10.16	医師、看護師の方には大変お世話になったのですが、救急救命(4F)、西10の事務員、ソーシャルワーカー、B1の窓口の年配の男性の対応が悪く、毎回振り回されました。きちんとした対応と説明をこれから心がけていただきたいです。	救急救命病棟 患者支援課	<p>【救急救命病棟】 この度は貴重なご意見ありがとうございました。病棟クレークが従来扱うことのない書類をお預かりしてしまい不慣れであった事、また、その書類に関しては複数の職種が関わっておりその職種間での情報共有が出来ていなかった事、コミュニケーション不足が原因だと考えております。そのため、丁寧にご説明したつもりでしたがその内容が分かりづらく、不安な思いにさせてしまったと思われます。今後は再発防止に向けて医療者間で密にコミュニケーションをはかり、丁寧な説明と対応を心がけ、患者さんご家族が不安なく療養生活を送ることができるよう努めてまいりたいと思います。</p> <p>【患者支援課】 この度は当方の対応につきまして、大変ご迷惑をお掛け致しました。複数の病院へ転院調整を行う中、急な対応をお願いすることもあり、仕事に携帯へお電話させていただいたり、急ぎで折り返しご連絡いただくなど、大変ご迷惑をお掛けいたしました。今後はより丁寧に支援が出来るよう努めてまいります。この度は大変ご迷惑をお掛け致しまして申し訳ございませんでした。</p>

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R1.10.21	先日11日に2診にはいるなりAさんがこんなにたくさんシップは出せません。いや、みな使っています。多いからダメ、それなら他院に行くから紹介状を書いてくれ。かけません。上の人呼べと押し問答しました。やって来た男性がこちらの言う事を最後まできいてくれません。ずいぶん先生が変わりましたが、Aが初めてです。今までの先生は何人か変わったが、そのまま出してくれました。これを出すようになったのは耳鼻科。自転車通院をしていましたが、左足が痛いのでどうしたらよいでしょうかと手術して帰ってから、その先生がやめられて年配の先生がそれなら内で一緒に出してやるわと言って出したのが始まりです。それから何年にもなりますがずっともらっていました。それにはじめてのAがとめる事はない。25日に行くので来た男性も来て下さい。		前回、ご説明させていただいた通り、湿布薬の処方1回につき70枚と厚生労働省から指導されております。申し訳ありませんが、ご理解していただきたくよろしくお願いいたします。
18	R1.10.24	A医師の診察の待ち時間が長すぎです。予約時間から1時間遅れはあたり前になっていますし、たいてい呼ばれるのは1時半～2時間後です。それでは予約の意味がありません。早急に改善して下さい。また、他の患者さんが一度呼ばれて不在の場合、その患者さんが帰って来たからといってすぐに呼ぶのはおかしいと思います。他の病院では後ろの方に回していくのですが当病院ではすぐに呼ばれますが、それは病院としてそういうやり方ならそのやり方を改善してほしいです。呼ばれた時に不在だったのはその患者さんが悪いので、そこにその割込みさせることによって他の患者さんの待ち時間がさらに増し、予約時間からかなり遅れる原因だと思えます。	肝胆膵外科医局	診療待ち時間が長いとのご指摘につきまして回答させていただきます。一部の担当医での診療待ち時間あたりの予約人数を減少し、診療時間の適正化を図りました。更に病態安定している患者さんには地域の医療機関への受診を勧めております。しかし当院は特定機能病院であることから、緊急での診療が必要となる方も多く、予約時間通りに診察できずにご迷惑をおかけしております。患者さんが気持ちよく受診頂けるように今後も努力して参りますので、ご理解いただきますよう、お願いします。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年10月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R1.10.24	待ち時間が長すぎです。 ・ご意見に氏名を書くのもどうかと思いますし無名で書くから意見がたくさん出てくるとおもうのですが。 ・化学療法センターにて治療をされている患者の薬が下りてくのも遅いですし、全体的にドクター等の時間厳守をして欲しいです。全ての患者さんは待ち時間で疲れてしまっています。化学療法センターでの治療に伴う投薬をどこでしているかわかりませんが、もっと早く、1つでも各診察室に持って来て欲しいです。・病院全体でもっと時間管理して予約時間を守って欲しいです。	患者支援課 化学療法センター	【患者支援課】 ご意見用紙へのお名前記入について回答させていただきます。お名前は、必ずしも書いていただく必要はございませんので、お気づきの点がございましたら、いつでも、ご投稿いただきますよう、お願いいたします。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。  【化学療法センター】 待ち時間について回答いたします。治療開始までに長時間お待たせして申し訳ありません。化学療法センターでは、現在待ち時間を短縮できるよう、医院会などで検討を重ねています。待ち時間中に体調がすぐれないなどの困りごとがあれば、看護師にご相談ください。
20	R1.10.30	外のガードマン。こっちは患者やのに「急いで渡れ」って何様？もっとちがうガードマン会社にしてムカツク。	庶務課	この度は、警備員の対応に関してご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。受託事業者及び警備員に対し、患者さんに寄り添った接遇を行うよう、再度導をいたしました。病院へお越しの方により安全、快適に当院をご利用いただけますよう、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。
21	R1.10.24	8年程前の事ですが、H23.5.26異状(歩行困難)等をきたしAM11:00ごろ貴院にかけ込みましたところ「初診は終了しました」「緊急病院ではない」「他の病院を紹介しますので…」(中略)との説明。腹が立つので自宅近くの病院へ向かい(この時すでに眼球が動いていない)脳梗塞が判明。3件目の入院後やっと退院。あれから障害手帳4級をいただき、皆から「何でも市大で倒れて訴えなかったのか!!」等の意見が出ましたが、後の祭り。その事が、昨日のように思いだされて、くやしくて、今も心に強くあのころが残っています。貴院には静脈瘤オペ、肝臓、心臓等治療を受けて大変感謝していますが…どうしたら忘れられるでしょうか！	患者支援課	8年前の事で当時どのようなご状況であったのかはわかりかねますが、時間外にお越しの方については、受付で状況を確認し、必要に応じて医師による診察が可能か確認の上で対応させていただいています。近医を受診いただき緊急を有する場合は近医から連絡が入るシステムとなっておりますので、ご理解いただけますよう宜しく願いいたします。このたびは貴重なご意見をいただき有り難うございました。