

患者さんからのご意見と対応（令和3年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R3.1.6	<p>年末12月26日に採血をした時のことです。患者さんが多くて忙しい中採血してくれた担当の若い看護師のAさん、とても優しく余裕をもってさりげない日常会話をしながら血をとってくれて、ふだんより痛みなくてほんとすごいと思いました。</p> <p>市大にお勤めの皆さま、コロナで大変な毎日ですが、ご自身もご自愛下さい。いつもありがとうございます。</p>	中央臨床検査部 医療従事者	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。
2	R3.1.6	<p>膠原病内科のA先生にお世話になっていますが、待ち時間が長く、膠原病の専門医を増やして頂きたいです。再三投書させてもらっていますが改善されないままです。ご考慮下さい。</p>	膠原病内科外来	膠原病内科医師が1名という問題に対して、解決に向けて取り組んでいるところです。度重なるご意見を受けているにもかかわらず、いまだ改善に至らず申し訳ありません。
3	R3.1.7	<p>昨年に引き続き、今年も新型コロナウイルスに日々奮闘していただき本当にありがとうございます。大阪の重症病床使用率7割、医療体制が逼迫などの報道を目にするたびにギリギリのところでおられる皆様に感謝の気持ちでいっぱいになります。</p> <p>私は“聡明な人は1歩ごとにじっくり考える”という言葉のとおり、自分が感染しないようによく考えて行動しようと思っています。私達の命を守るため犠牲を払い働いてくださる皆様の事を応援し、心から祈っています。</p>	医療従事者	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。

患者さんからのご意見と対応（令和3年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R3.1.8	土・日曜日、お庭解放とレクリエーションを行って欲しいです。（10/12～11/27・6階病棟入院、11/1のご意見）	患者支援課	ご意見をいただきました、6階庭園は土・日曜日も開放しております。（荒天時は除く）新型コロナウイルス感染に十分注意して、また寒い時期でもありますので暖かくしてご利用ください。当院では患者さんの豊かな療養生活のために様々な取り組みをしておりますが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、院内コンサートやワークショップなどのイベント関係は当面の間中止しております。状況が好転し患者さんの安全・安心が守られるようになれば、以前のように職員・ボランティアスタッフによるイベントを再開していきます。ご理解・ご協力いただきますようよろしくお願いいたします。
5	R3.1.13	13階飲料水の自動販売機にスポーツドリンクを入れてほしい。コーヒーの品数が多いので1つでも減らして置いてほしい。お願いします。地下のローソンに行くしかないのです！（13階東病棟より）	13階東病棟	貴重なご意見ありがとうございます。糖質の制限されている患者さんも多く、すぐ近くにあると思わず飲みたくなると思っています。療養環境であることを考慮し、水かお茶かノンシュガーとしております。ご理解いただきますようお願いいたします。
6	R3.1.15	当院に初めて来まして、A先生と助手のB先生にお目にかかり、色々ご指導を受けさせて頂き患者当人も喜んでおります。今後共宜しくよろしくお願いいたします。	総合診療センター 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。

患者さんからのご意見と対応（令和3年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R3.1.15	<p>ビスサイン療法を受けるために、4泊5日入院しました。事前にいただいたパンフレット【ビスサイン療法で加齢黄斑変性治療を受ける患者さんへ】（A社、2018.12作成、2019.9月改訂）を拝読しました。同パンフレットのP.42に「入院の場合、事前に保険者へ申請し、限度額適用認定証を交付してもらいます。それを…」との記述があります。そこで、国民健康保険の証明書を取得する為に、居住地の市役所へ行きました。しかし、「平成30年8月から制度変更」で、70歳以上75歳未満の月額負担税と手続き方法が変更になっている旨の説明を受けました。（一般：課税所得145万円未満の者）は、「国民健康保険被保険者証」及び「国民健康保険高齢受給者証」の提示のみでOKになっているとの説明でした。事実関係をご確認の上、多くの患者さんに無意味な努力がないようにご配慮下さい。どうぞよろしくお願いいたします。</p>	患者支援課	<p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。製薬会社作成パンフレットをご覧になられたとのことですので、同社へ情報提供させていただきます。なお、当院では1階2番窓口にて制度・費用相談を受け付けておりますのでご利用ください。</p>
8	R3.1.18	<p>いつも車で来るので駐車場を使わせてもらっていますが、単位が1時間という事で不便に感じています。今回と前回、2回続けて1時間を1～2分過ぎてしまい、300円加算されました。単位を15分、最低でも30分単位にして欲しいと思います。1～2分で300円加算は大きいです。</p>	施設課	<p>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利用をお願いしているところです。15分・30分単位での駐車料金システムにつきましては、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す。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R3.1.22	<p>会計窓口17番のAさん、声が小さすぎて何を言っているかわからなかった。難聴で通院しているのに、聞きとりできない。マスク着用中で話すなら声を大きく出してほしい。</p>	医事運営課	<p>この度は、受付職員の対応で不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。当日対応をした受付職員には直接指導をいたしました。また、受付対応をする職員に事例を周知し、再度マスクをした状態での患者さん対応に関して、ゆっくりと大きな声でわかりやすく丁寧なご案内をと、患者さんの状況を踏まえた対応が出来るように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。</p>
10	R3.1.25	<p>21日より入院・治療を頂いております。本日で5日目入院ですが、本日ベッドの整備・清掃を頂き、快適に過ごさせてもらっております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ただ私腰痛もちでして、ベッドに以前入院されていた方の体型がマットレスに残っており、非常にねごちが安定せず、少し腰痛が発症するかと心配をいたしておりました。 ・幸いに本日、マット交換を施してもらいマットレス面がフラットになり、私の気ままな体勢で寝れる為安心しております。 <p>出来れば新規入院者受入れ時、マット交換して頂ければ腰痛もちには非常に助かります。（12階西病棟より）</p>	看護部	<p>患者さんにとっては腰痛への不安など、辛い思いをされたことと思います。今回、ベッドマットレスについての貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。ベッドマットレスも経年劣化により、へこみ等が生じやすくなったと考えられます。そのため定期的な交換に努めております。入院患者さんが少しでも快適に過ごせますよう、ベッドをはじめ病室環境の調整に注意していきたいと考えます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
〃	R3.1.25	21日より6人部屋に入院。4日目ですが… 仕切りカーテン、通路側でクロスさせ閉め切れますが、ベッドスペースに入る時クロスカーテンA・Bどちらが前か判らず手間取る。看護師の方においても、食事配膳の方においても、カーテン開けるのに前側カーテンBにマークがあれば…スムーズに開閉できるのでは…と考えます。（12階西病棟より）	施設課	この度はベッド周りの仕切りカーテンについて、入院療養中にご不便をおかけし申し訳ございません。現在病室のカーテンについては経済的合理性の観点から、サイズ等の規格に汎用性をもたせて運用しており、そのため一部のカーテンに印をつける等の対応は大変難しい状況です。いただきましたご意見は、改善策を検討する際に参考とさせていただきます。貴重なご意見をいただきありがとうございます。ありがとうございました。
11	R3.1.27	1月の上旬に予約を取っていて、子供の発熱により本日1/27に予約を変更。電話では14：40と言われた。しかし、実際には14：50～になっていた。14：50～15：00の予約なのに呼ばれたのは15：20ごろ。待てない。これで駐車代金は300円ずつ加算されていく。まじでおかしい。病院の利用者は無料にするべきでは？予約の取り方も見直すべき。毎回毎回待たされる。予約の時間をすぎる。	形成外科外来	予約時間の伝達の相違については、電話をしながら予約をとっているので間違いはあまり生じていないのですが、今回の伝達が正しく出来ていなかった事は、大変申し訳ございません。今後同じようなことが起こらないよう気をつけてまいります。診察時間が遅れたことについては、できるだけ時間通りに診察するよう心がけておりますが、個々の患者さんの状態により診察時間が前後する場合がございます。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和3年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
//	R3.1.27	1月の上旬に予約を取っていて、子供の発熱により本日1/27に予約を変更。電話では14：40と言われた。しかし、実際には14：50～になっていた。14：50～15：00の予約なのに呼ばれたのは15：20ごろ。待てない。これで駐車代金は300円ずつ加算されていく。まじでおかしい。病院の利用者は無料にするべきでは？予約の取り方も見直すべき。毎回毎回待たされる。予約の時間をすぎる。	施設課	駐車場料金について、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利用をお願いしているところです。また、割引（無料）制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さんが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが、長時間割引（8：00～24：00で5時間以上は1,500円、24：00～8：00で5時間以上は1,500円）、障がい者利用割引（料金免除）は実施しております。何卒ご理解のほどお願いいたします。
12	R3.1.27	約10日間入院いたしました。大変お世話になりました。私にとって人生初の手術と入院だったので、緊張と不安でいっぱいでしたが、看護スタッフの方々のきめ細やかなお気遣いと、てきぱきとした行動で安心して過ごすことができました。A先生、B先生をはじめ手術・検査に関わっていただいたスタッフ、そして17階東の全てのスタッフの方々、ありがとうございました。このコロナ禍の大切な時期、どうかお身体にお気をつけてお仕事がんばってください。	17階東病棟	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。