

患者さまからのご意見(平成26年9月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成26年9月2日	⑦産科の受付スタッフの対応いつも悪すぎる!! しっかり案内してほしいし、一言、受付後に前のテレビ?に「番号表示されるから見といて下さいねー」とか、そんな一言もないので、初めて行った時から、どうしたらいいのかも分からない。スタッフもいつもキレてる対応も顔もこわい。 他の科では嫌な思いしないのに、産科はとでも残念。看護師も言い方キツイし、いつもイラつく。スタッフ教育しているのか心配。他の人にいい科だよってオススメできない。 エコー写真もいつも見えないし、エコーいみない!! (女性診療科外来)	このたびは、不愉快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。今後、態度、対応に注意するようスタッフに周知いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
2	平成26年9月2日	再診で採血とCTについて こちらの病院にて検査を受け再三、MRIとCTを行っています。この検査において事前に造影剤等の薬を投与されますが、その時の注射の入れ方について時々現場では口頭にて云ってありますが、本当に注射の仕方が下手くその上ない。 1回で入ったことがない。2回～3回と入れ直するのが常である。私だけかも知れないが…。痛くて痛くてたまらないです。私は実験台ではない!1回でスツッと入れてくれ。少々のことは辛抱しますが…。その点採血はこのようなことがないので結構です。注射の大嫌いな私にとっては苦痛でしかありません。	ご意見ありがとうございます。 このたびは、不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。現在、CTおよびMRI検査室では、血管確保困難な患者さまに対し、電気毛布で手を温め、血管確保しやすくする対応を行っております。 痛みの少ないスムーズな検査ができればと考えておりますので、次回検査時には、スタッフに申し出て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。
3	平成26年9月2日	計算受け、精算受け時間がかかりすぎです。	患者さまには会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。当院でも会計待ち時間の短縮は重要な課題と考えており、改善が図れるよう日々努力しております。何とぞご理解いただけますようよろしくお願い申し上げます。
4	平成26年9月2日	出入口付近に採血後の血液のついた綿やガーゼを捨てる場所をつくったほうがよいのご意見がありました。 1Fフロアにはないとお伝えしたところ一般ゴミに血のついたものを一緒に捨てるのは不衛生ではないかとの事です。 3Fの採血にもとって捨てに行くのは足が悪くむずかしいとおっしゃっていました。	血液や体液の付着した綿やガーゼ類は、普通ゴミと区別して感染性廃棄物としての処理が必要です。そのため採血を実施する中央臨床検査部には、専用の廃棄容器を設置しています。採血後に帰宅される方もいらっしゃいますので、1階と地下1階に専用の廃棄容器を設置いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	平成26年9月2日	予約時間13:30で診察が16:00になります。予約の意味があるのでしょうか?診察してくれた先生も“お待たせしました。”の声もなく、待つのがあたりまえの様な言い方をされ、“すいた日はないですか、と問えば“ない、と、うたがうなら別の日に見にくればとのこと。言い方が腹が立ちます。 “お待たせします、ぐらい言えないのでしょうか? (眼科外来)	不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。眼科では診察前に視力検査など幾つかの検査をし、瞳が開くのにも時間を要するため、来院から診察終了までかなりの時間を要します。また、市中病院の眼科閉鎖と、硝子体注射が実施できる施設が限られているために南大阪地域の加齢黄斑変性の患者さまが当科に集中しております。 診察時間については、現状を分析し、改善を図っているところでございます。何とぞご理解いただけますようお願いいたします。
6	平成26年9月3日	空調(冷房)が強すぎます。 相当寒いです。市立病院なので電気代も考えて、もっと温度設定を上げて下さい。 年配者には特に健康上良くないです。 (耳鼻いんこう科外来)	不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。外気との温度差が大きくなるように調整いたします。 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(平成26年9月分)

No	年月日	内 容	対 応
7	平成26年9月5日	会計窓口ですが、優先窓口を作るなら、優先レーンも作ってください。 お腹が大きいから…、ベビーカーだから…と言っても、なかなか直接窓口へ進むことは勇気が要り、できません。	患者さまには不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 優先窓口を利用される場合は列の左端(当院出入口側にある仕切り沿い)が優先レーンとなっておりますので、そちらにお並びいただければ、案内係員がご案内させていただきます。 また、これまでご案内に行き届かぬ点があり、申し訳ございませんでした。 今回いただきました貴重なご意見をもとに、係員のご案内や案内掲示をわかりやすくするなど、患者さまがお気遣いなく優先窓口をご利用いただけるよう検討させていただきます。何とぞご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。
8	平成26年9月8日	通院中の患者様より、ここの駐車料金は高すぎる。身体障害者手帳を持っていない者でも目は見えづらかったり、足腰が悪く車イスに乗っている者もいる。 家族がそういう患者を遠い所から連れてくるには車でないと難しい。少しでも駐車料金を安くしたらどうか。このような病院は初めてだと大変ご立腹でした。	当院では、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、病院ご利用の皆さま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、駐車スペースに限りがあることから、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ま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。 ただ、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(5時間以上は1,500円/日)、障がい者利用割引(料金免除)は実施しておりますので、何とぞご理解いただきますようお願いいたします。
9	平成26年9月10日	ゴミ箱について 分別収集されてはいるのですが、ペットボトルのキャップだけを入れるものを用意していただければと思います。後の処理が面倒かもしれませんが、市大ならボランティアグループがあるのではと思います。 本当は、包装プラもと思いますが、利用者の協力はえられないと思いますが、「別々にすてましょう」という感じのシールぐらいははれないかなと思います。	寄せられましたご意見につきましては、今後の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した。
10	平成26年9月9日	休憩室に新聞をおいてほしい。 (10F西病棟)	貴重なご意見ありがとうございます。 ご意見いただいた件ですが、各病棟への設置は予定をしております。 新聞・雑誌等は地下1Fコンビニエンスストアでご購入いただけますようお願いいたします。
11	平成26年9月11日	長い間市大にはお世話様になっています。 以前から出入口にうがい、手洗い出来る場所が出来れば大変有難いです。 血圧計の自由に使える場所	出入口にうがいや手洗いを行う場所の設置のお申し出ですが、設備、スペースの面から設置は、むずかしいです。 血圧計については、各診療科に設けておりますので、そちらをご利用いただけ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す。
12	平成26年9月12日	採血の日で待っている時に、採血する人が「忙しい時にイライラする」とか言っていて、待っているこっちが不快な思いをした。ぐちを言うのはいいと思うが、患者の前で言うのはどうかと思う。考えてもらいたい。	不愉快な思いを患者さまにおかけし、誠に申し訳ありませんでした。今後、このようなことが無いように注意いたします。

患者さまからのご意見(平成26年9月分)

No	年月日	内 容	対 応
13	平成26年9月17日	外来駐輪場について 駐輪場がせまく、バイクを置く事が難しいです。 ですから、自転車とバイクを分けて置くようにしていただきたいもしくは、場所を広げていただきたい。 (腎臓内科外来)	ご不便をおかけし、申し訳ございません。 外来駐輪場所に関しましては、昨年度に増設し、医学部学舎側に新たなスペースを設けております。さらなる増設に関しましては、スペースの問題上、難しいのが現状です。ご指摘いただいた対策等を検討し、今後もご使用に際して不便のないように努めてまいります。定期的な整理も行っておりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
14	平成26年9月19日	外来手術室について 是非お聞き入れいただき、改善に努力してほしいと思います。昨日9/18形成外科で左顔面、右足そけい部腫瘍切除手術の為、外来手術室に指定された時間前に受診しました。外来手術室の外来待合室に待つように指示され、外来の待っている人は、1~2名(患者)でしたが、時間がすぎても何の連絡もなく、ただ待っているのみ、予定時間通りにならないのは、外来の宿命、待たされるのはあたり前の事ですが、看護師の接し方が悪く、時間になっても遅れているとかの説明もなく、唯手術を待つ不安のみ、患者は疲れて来ます。「前の患者さんの手術がおそくなっているの、もう少し待って下さい。」とも、看護師さんは待たせるのみ、患者への配慮が全然なく、待つのは当然といった状態で唯不安で待つのみです。もう少し思いあり配慮があれば、患者は安心するものです。病院は待たせるところ、予約時間は関係なしと別に特に忙しくされていない姿などに接し、もう少し配慮がほしいと思いました。どうぞよろしくお願い致します。率直な意見です。 (形成外科外来)	このたびは不快な思いをおかけし、たいへん申し訳ありませんでした。外来手術を受けにこられ、さまざまな不安を持たれていたと思います。そのような中で待ち時間が長く、待たれている患者さまの気持ちに配慮がかけていたと思います。スタッフにはもう一度患者さま側に立った視点で配慮できるように話し合いを持ったところです。今後はこのようなことがない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。
15	平成26年9月21日	私は右耳が突発性難聴で聞こえが少し悪い為、部屋のテレビはイヤホンでずっと左耳で聞いていましたが、入院生活を続けていると、頭が痛くなったり、色々と変調が出てきました。談話室を利用させて頂く事もありました。以前はイヤホン外し、小さい音で食事の時だけ見れていたのですが、今回はシステムが少し変わっていました。騒音トラブルでも病室で起こったのでしょうか?良い方法で改良して頂ければと思いました。よろしくお願い致します。 (11F西病棟)	現在当院では病室内でのテレビ視聴時にはイヤホンの使用をお願いしています。疾患から来る不都合があることは理解します。しかしながら、同室者全ての方の同意が無いとできないのが現状です。テレビにつきましても音が外に漏れないように設定されております。長時間の利用は難しいですが、空いているときは談話室のテレビを利用していただけたいと思います。現状をご理解いただきご協力いただければ幸いです。
16	平成26年9月24日	計算受付・精算機について 16:00頃になるとたとえ30名くらい計算まちがででも受付はどんどん閉じられて2つくらいになってしまう。 精算もその影響で待ち合いにたくさんの人。それでも精算機はどンドンしめられて1台になる。待つのは疲れます。効率だけでなく患者の立場も考慮して下さい。	患者さまには、お会計時に不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。 計算窓口につきましては通常午後4時以降は2名体制、自動支払機につきましては午後4時以降順次稼働を終了させながら、午後5時まで3台の稼働にてそれぞれ対応させていただいております。 しかし、今後につきましては、当日ごとにお会計がお済みでない患者さまの人数や混雑度合などを勘案し、状況に応じた対応を行えるよう改善を図ってまいりますので、何とぞご理解いただけますようお願いいたします。
17	平成26年9月26日	今年、1月、4月、7月に通院した時は診察も会計も大変長く待ちましたが、今回は診察も会計もスムーズでした。いろいろ工夫いただいたことと思います。ありがとうございます。 もし、時期的に混雑するときがあるのなら、予告していただくと次回の予約に参考にしたいと思います。 (消化器内科外来)	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
18	平成26年9月26日	14番の受付の女性が点数ではなく金額を余白に書いてほしいとお願いして、点数に3かけて下さいといわれ、ちょっと余白に記入するだけで終わるのに親切じゃなかった。	このたびは、窓口係員の対応に配慮が足りず、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。今後は患者さまに満足いただけるような対応ができるよう、窓口担当スタッフに指導してまいりますので、何とぞご理解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(平成26年9月分)

No	年月日	内 容	対 応
19	平成26年9月26日	<p>昨日(9/25)採血後に腫れて痛みがあった。 その後、診察で先生に伝えたが「血管が破れている。次、同じ様な事がまたあったら、その場で言っていからね、ごめんなさいね。」と謝ってくれた。 今日(9/26)も採血があったので、昨日の事を看護師に伝えた所、謝りもせず、自分に関係ないという様な感じで「3週間程で治るから。」と言われた。今日も痛くて腫れているとの事。何年も通ってるけど、この様な事は初めてで、とても不愉快だったと涙を浮かべていらっやいました。 今日担当した人は年配の女性で名前はわからないそうです。(9:45頃採血) 次、この様な事があったら嫌なので上の人に伝えてほしいとの事でした。</p>	<p>このたびは、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 一般的に、採血時あるいは採血後に腫れた場合の対応につきましては、個人差もありますが3週間程度で治ることが多いので、看護師は「3週間ほどで治ります」と説明等を行いました。患者さまへのお詫びと腫れへの説明が不十分であり、不快な印象を与えてしまいました。 深く反省し、患者さまの立場に立って対応することを再度徹底指導いたします。 ご指摘ありがとうございました。</p>
20	平成26年9月29日	<p>朝、総合案内で受付票を見せ保険確認が必要か聞いたところ今日は保険証の確認は必要ないと言われたが診察後、計算受付で保険証の確認必要だと言われた。なぜ朝、保険証確認がいらぬと言ったのか?必要ならきちんと確認してもらわないと困るとお申し出がありました。再診受付機で出していた受付票には保険確認のご案内が出ていなかった為、今日は保険証の確認は必要ないと判断し外来受診科へご案内したと説明しましたが、それはそちらのシステムの問題であって患者には関係の無いこと、次回この様な事が無いよう必ず対応してもらいたい。とご立腹で帰られました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当日保険証の確認が必要な患者さま(前回確認より30日経過)は、再診機で受付した際に画面及び出てくる受付票に保険確認の表示(印字)で案内されます。 今回のケースでは、前回8月18日最終確認のため当日は保険確認の表示がされるはずでしたが表示(印字)されていなかったため、保険証の確認が必要ないと判断し、ご案内してしまいました。患者さまにご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。</p>
21	平成26年9月30日	<p>計算受付終了後の待ち時間が長いので、インターネットによる会計システムを導入してほしい。</p>	<p>患者さまにはお会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 当院でも会計待ち時間の短縮は重要な課題と考えており、改善が図れるよう日々努力しておりますので、何とぞご理解いただきますようお願い申し上げます。 また、インターネットでの会計システム導入につきましては、貴重なご意見として承らせていただきます。</p>