

患者さまからのご意見(平成27年3月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成27年3月3日	外来で父に付き添い胸部レントゲン撮影を実施。 撮影室から出て来た父に「ここで待つのか?」と尋ねるも父は「判らない」撮影された女性技師に尋ねると「患者さんに伝えました」とそっ気ない返事。高齢父が聞き取れず、家族が聞いているにも関わらず不親切な対応に気分を害した。 改めてほしい。 (放射線科外来)	貴重なご意見ありがとうございます。 このたびは、撮影技師によるレントゲン撮影後の患者さまご本人への説明不足と、ご家族への不親切な対応により、不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。 今後はそのような対応がないよう、中央放射線部 単純撮影室に勤務するすべての技師に注意しました。
2	平成27年3月10日	計算から会計迄の時間がかかり過ぎ。 何故、計算は早いのに支払が遅いのか? 何の為にコンピューターになったのか。(電子カルテ) (老年・神経内科外来)	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。 当日は来院の患者さまが多く、計算窓口で受付をさせていただいた午後2時頃は混雑が激しく、計算入力を行ってから診療費をお支払いいただくまでに相当なお時間がかかりました。 今後は、予約患者さまの人数など、混雑が予想できる場合については、スタッフの配置や窓口での説明方法をスムーズに行なうなど、あらかじめ対策を検討するなど、会計待ち時間の短縮が図れるよう務めてまいりますので、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。
3	平成27年3月10日	6Fの食堂は非常に料金がが高く、1F喫茶も料金が大きく。 パンはいつ焼いたのか分からない程まずい。 何処か自家弁当を食する処を望みます。 (老年・神経内科外来)	このたびは、サンマルクカフェ大阪市立大学医学部附属病院店をご利用いただき、誠にありがとうございます。しかしながら、ご満足いただける商品をご提供できず大変申し訳ございませんでした。 陳列されているパンは全て当日に店内で焼成しており、防腐剤を含まない生地を使用しているため、陳列から3時間で処分するというルールで営業いたしております。これが守られなかった場合は品質には問題がなくとも水分量が減ってしまい、弊社の基準外の商品になってしまいます。 いただいたご意見の原因がこれに該当するものという断定は出来かねますが、可能性の一つとして店舗には重々指導してまいります。 『自家弁当を食する処』について、食事が可能な休憩室にて、今後検討していきたいと考えておりますので、よろしくお願い申し上げます。 ご意見ありがとうございました。
4	平成27年3月17日	コインロッカーがほしい。	コインロッカーの設置については、スペースの関係もあり、現状では難しいので、ご了承願います。 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27年3月分)

No	年月日	内 容	対 応
5	平成27年3月20日	診察を終えて帰宅しようと駐輪場に停めている自転車をとりに行くと自転車のタイヤの空気が全て抜かれていた。 今日は自転車を押して帰るが今後、警備を巡回させるなど対応してもらいたい。とご意見がありました。	このたびは、大変ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。 駐輪場の警備につきましては、1日5回の巡回を行うことで対応しております。また午前中の警備では、外部の方の使用について重点的に警戒を実施しております。 今回のご指摘を受け巡回等を更に徹底してまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。
6	平成27年3月20日	駐車場の料金について、近隣病院などでは診察をした患者には割引があるのになぜこちらの病院では割引をしてもらえないのか?毎回会計で長時間待たされているのだから割引や免除してもらいたい。	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。
7	平成27年3月19日	・病室内で平気でケータイをかけている患者がいた。この患者の面会の場合、PM7時前にやって来て、30分以上大声を出していた。看護師に注意してもらったが、本人が自立歩行するのを見ているので談話室で話してほしかった。面会者を含め、ルールをきちんと伝えておく必要がある。 ・浴室と脱衣室に尿バッグを掛けるフックがあれば助かる。 ・尿バッグの尿処理の際、キカイのフタの開く時間が短すぎるのではないだろうか。はねないように気を付けて尿を注いでいるとすぐにフタが閉じますのアナウンスとなる。調整できるようであればお願いしたい。 (14F西病棟)	療養環境に対して、今後は、入院オリエンテーション時以外にも患者さまに面会時の注意点の再説明、ご協力を求めるようにスタッフ教育をしてみたいと思います。 フック、蓄尿機に対して、ご不便をおかけし、申し訳ありません。ご意見にありました内容を病院側と検討を重ねていき、環境面での配慮を十分に行っていきたいと考えています。 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27年3月分)

No	年月日	内 容	対 応
8	平成27年3月19日	<p>2001年10月頃、带状疱疹の痛みによる入院で麻酔科主治医のA先生、研修医のB先生、担当看護師のCさんに大変お世話になりました。</p> <p>今回もD先生、E先生、F先生、G先生に大変お世話になりました。前回の入院と合わせて2回助けていただいたという感じがしています。お忙しいなか時間をつくって様子をみに来て下さり、ありがたく思っています。また病棟の看護師のみなさんの対応も大変すばらしく感心しています。</p> <p>何げなく廊下を歩いている、いつも声かけをしていただき、病室での看護や説明も適確で入院中迷うということがほとんどありませんでした。キレイな看護師さんから笑顔で話しかけられると、治らない病気も治ってしまうのではないかとそんな気がします。</p> <p>退院直前に腰と太ももの激痛で大変でしたがF先生の手配でレントゲンと整形外科の先生による診察を受けることができ、とても助かりました。短かった2週間の入院でしたが、本当に気持ちよく過ごさせていただきました。</p> <p>皆様のこれからの御活躍、心からお祈り申し上げます。</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>(14F西病棟)</p>	<p>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。</p>
9	平成27年3月24日	<p>毎回入院した時に思うのですが、食事がおいしい、カロリーが減ったのでどんな味付で来るのかなあと楽しみにしていました。家で食べるのと変わらず、調理方法を勉強したいぐらいです。そして看護師さん達のやさしさは頭が下がる思いです。特に今回は知らない手術だったので、不安で不安で気持ちが落ち込み、その時も看護師様のはげまして無事に手術をのりこえる事ができて、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。</p> <p>これから、又、何回か入院をする事があると思いますが、その時は御世話になりますが、よろしく願います。</p> <p>先生方、インターン先生には、こちらから質問した時に色々な事を教えて頂きありがとうございました。</p> <p>私から言うのもおかしいですが、先生方、インターン先生には質問した時に色々な事を教えて頂きありがとうございました。</p> <p>私から言うのもおかしいですが、先生方、インターン先生方、看護師さん達、お身体に気を付けてガンバってください。</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>(10F東病棟)</p>	<p>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。</p>
10	平成27年3月24日	<p>病院内にポストを作してほしい。</p> <p>(書類や手紙を外に行ってまでは出来ない)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>院内の郵便ポストは、地下1階ローソクに設置しています。</p> <p>普通郵便とゆうパックのみの取り扱いとなっておりますので、ご注意ください。</p> <p>なお、郵便切手及びはがきは、ローソクにて販売しております。ご利用ください。</p>

患者さまからのご意見(平成27年3月分)

No	年月日	内 容	対 応
11	平成27年3月25日	駐車料金について しんさつ、およびけんさ等で来院した時に駐車料金をとられる!!せめて1時間分は無料にしてほしい!! (腎臓内科外来)	ご意見ありがとうございます。 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。
12	平成27年3月26日	消化器内科のA医師の態度を改善して下さい。 診察中、一度も患者の顔を見ず流れ作業のように話しています。	このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。 患者さまと十分なコミュニケーションをとりながら、診療することは極めて重要で、すべての医療行為の基本であると考えています。このような態度は許容できるものではなく当該医師には外来主任から注意し、改善するように指導いたしました。我々の診療レベルの向上には患者さまの“なま、”の声を日常診療に反映させて、より良い医療を実践するように心がけます。
13	平成27年3月10日	風呂上りに寒い感じがした。 (15F東病棟)	このたびは貴重なご意見ありがとうございます。 暖房が入っている時期ではありましたが、院内一定の温度で設定しておりますので、患者さま個々には差が生じてくることと思います。寒いと感じた時にはどうぞ看護師にお声かけください。対応させていただきます。