

患者さまからのご意見と対応(平成28年8月)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成28年8月1日	入院手続き50人待ち、病棟に上ったのが、おそいと注意をうけ、外来で確認すれば病院に10時とのこと。病棟に10時ではありませんでした。病室でも、サインすれば、ちゃんと読んで確認しましたか。と言われ、説明することをせず、”読んでサインしましたか”と。なぜ言われなければいけないのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。入院手続きが50人であれば、かなり時間を有したと思われる。そのような状況をふまえずに、遅いと注意してしまい、申し訳ございません。また、病室での説明や確認時の配慮が行き届かず、不快な思いをおかけし、申し訳ありません。今後、ご意見を受け、患者さまへの対応について指導いたしました。
2	平成28年8月4日	本日、母の診療に付き添いで来ました。バイク(自二)で初めて来院し、駐輪場がわからず、横断歩道で誘導していたガードマンに場所を確認し、医学部の駐輪場に置きました。診療を終え、バイクの所に行き出ようとすると警備員の方に止められました。「何で来たのか？免許証を見せなさい」と注意を受けました。バイク置き場のスペースが狭く、自転車置き場に置いてしまったことは謝罪します。ただ、警察でもないのに免許証の提示を言われたこと、そして頭ごなしに威圧的な態度をとられたことに納得いきません！！置いてはいけない自転車置き場に置いた私が悪いのは承知です。でもあの態度は本当に失礼だと思いました。元警察のOBですか？いきなり免許証提示とかやめて頂きたい。医療と無関係ですみません。	このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。日頃より、警備員には接遇指導をしておりますが、今回のご意見をいただき、警備員へ再度指導いたしました。病院へおこしの方が快適にご利用いただけるよう、努めてまいります。
3	平成28年8月7日	・トイレの室内掛フックの位置は、高齢、術後の体整が不自由な姿勢が多くて、一ヶ所低い所にも加設してくださればと願います。(下から80cm~90cmに) ・談話室のTea Serverのカップラベルについて。白かお茶か一目で選択しにくいので手間どります。(原文通り)	・ご不便をおかけしております。 フックについては、安全面を考慮し、設置しております。この場所には設置することができません。ご理解いただきますよう、お願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。 ・貴重なご意見ありがとうございました。お茶カップラベルをお茶は青ラベル、白湯は白ラベルに統一いたしました。
4	平成28年8月7日	短期間の入院でしたが、執刀医のA医師、婦長様の朝・夕のごあいさつと秀れた看護師方々のご介護に敬意と感謝申し上げます。	ありがとうございます。これからも皆様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28年8月)

No	年月日	内 容	対 応
5	平成28年8月9日	地下17番のルセンチス注射を受ける場所の椅子、かたくて いたいです。いつも長時間待つわけですが、患者は加れい性 で年もいっているのに、高い注射をしている患者に対して、あ まりにも ひどい事です。目の洗眼とかも、いかにも流作業的 に人間的なあつかいもされていません。	このたびは、不愉快な思いをお掛けし、申し訳ありませんでした。注射にお越しいた だいた患者さまへの対応について指導してまいりますとともに、待ち時間が長時間にな らないように気を付けてまいります。また椅子は、次回更新時のご意見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。
6	平成28年8月9日	外来受付の方の態度は、何度来ても良くない。返事もあいまい だし、大きなゴミが落ちていても、またいで通る。他の科で はない。	このたびは、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。患者さまへの接遇に 関して全スタッフに対し、日々、意識し、分かりやすい対応を心掛けるよう、指導してお りますが、行き届かない部分があったと反省しております。「患者さまの立場に立った 接遇」そして「周囲への気配り・目配り」を怠らないよう、再度指導いたしました。また、 ゴミの件に関しましては、その様な事実が確認は取れませんでした。貴重なご意見、 ありがとうございました。
7	平成28年8月16日	1F北側玄関入口のタクシー乗り場に待機しているタクシーで すが、地下待機場から1Fに移動してきて、タクシーに乗っ たまま運転席から右手を車外に出してタバコを吸っていま す。(よく見かける光景です。)大阪市立大学附属病院に出入 りしているタクシー会社とは思いませんでした。タクシーセン ター(鶴見区)又は近畿陸運局に通報しようかとも思いました が、私もタクシードライバーをしていてマナーの悪い運転手や それを認めている会社には腹立たしいばかりです。とりあ えず告知という形で病院事務局様に報告いたしました。制限で きるのであれば、タクシー出入りの会社を考えたほうが良い と思います。市立病院の関係者や病院患者、見舞客、通院 患者に大阪のタクシー運転手の悪いイメージを与えたくない ので、ご指導したらいかがですか？	このたびは貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。 いただきましたご意見を元に、タクシー会社へドライバーへのマナー向上を徹底する よう指導させていただきました。今後とも患者さまが快適にご利用いただけるよう努め てまいりますので、ご理解とご協力をいただきますよう、よろしく願い申しあげます。
8	平成28年8月14日	・病室内で、せめて消灯まではWi-Fiを使用できるようにして ほしい。 ・エンシェアリキッドは多くは直接口から摂取するものでない との前提から味が、おざなりになりすぎている。もっと美味しく 飲めるものにできるはずです。	・Wi-Fi設備については、導入経費がかかりますため実施しておりません。ご理解いた だけますよう、お願いいたします。 ・エンシェアリキッドにつきまして、ご意見ありがとうございました。栄養部、薬剤部とも 情報共有をし、嗜好に合った食事の選択に努めてまいります。

患者さまからのご意見と対応(平成28年8月)

No	年月日	内 容	対 応
9	平成28年8月22日	面会に来られるのに休日に子供さん達を連れて来られてるので、病院にゆっくり休みたいので、もう少し考えてほしい。 トイレの件ですが、後水を流してほしい。	配慮が足りず申し訳ありませんでした。最近、特に休日にお孫さん等面会が多かったようです。走り回られたり、泣かれたりされている場合は、看護師からも注意させていただくよう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。