

患者さまからのご意見と対応(平成28年10月)

No	年月日	内 容	対 応
1	H28.10.3	はしか患者発症など気になります。エアコンのフィルターなど定期的にクリーニングして欲しい。赤ちゃんやペットなどに害のないクリーニング法もあるそうです。院内をおなじ空気が、ぐるぐるまわっていて感染していないか心配です。	エアコンのフィルターは定期的にクリーニングを行っています。また、同じ空気は循環していませんのでご安心ください。貴重なご意見ありがとうございました。
2	H28.10.1	今日で入院10日目になります。手術の翌日から歩行ができることに大変おどろいています。準個室も、とても居心地が良く看護師さんも医師も明るく親切で退院したくなるほどです。何の不便もない入院生活を送る事ができています。ありがとうございます。尿管もマスイも点滴チューブも、どれを取ってもすごいです。医療の進歩に触れることができ、それも良い経験です。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
3	H28.10.4	初めての通院ですが、JR天王寺駅からの道順がわかりにくいです。善処方願したいものです。加齢者には、順路は大切です。よろしく願い申し上げます。ちなみに私は、大阪市大法学部卒ですが、なじみのある病院(?)と思ってまいりました。(紹介状持参)が来院に苦労しました。	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基に、当院までの順路の標記について一度検討させていただきたいと思えます。今後も患者さまにご不便が無いよう努めてまいりますので、よろしくお願い申し上げます。
4	H28.10.1	待ち合い室のテレビについて、夜7時のニュースみていると看護師さんからテレビを見ていたら注意されました。 ①見てはダメでしたら待合室にテレビ置かないで下さい。 ②見てもよいが時間の限度(音声)があれば掲示をして注意をして下さい。 ③待合室は不特定の人々の待合室なのでおかれている物品の活用はフリーではないのですか？	・待ち合い室のテレビは病棟に電気がつけられている時間 朝6時～夜10時までとさせていただきます。わかりやすくご利用できる時間を掲示させていただきます。
5	H28.10.7	自転車置き場 順回なさっておられるなら自転車の整理もして頂きたいです。「契約にない」とおっしゃっても看者、患者の両方からの支払い金額より給与、手当を頂いておられるのですよ！おやかた日の丸の考えはやめて下さい。不法に置かれた上に次が置くので、出す時非常に困っております。(原文通り)	このたびは、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。日頃より、警備員には駐輪場を整理するよう指導を徹底しておりますが、今回のご意見をいただき、再度指導を行いました。今後病院へお越しの方が快適にご利用できるよう、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。

患者さまからのご意見と対応(平成28年10月)

No	年月日	内 容	対 応
6	H28.10.7	<p>先ずこの度申しあげさせて戴きます処 病例①脳動脈瘤 入院15日、②両白内障 入院片方5日両眼10日、③前立腺肥大症入院1日 10/7(金)現在も最終検査の段階には入って居ます。 (診療)この度申しあげたいのは、白内障を患いながら入院日数は推定両目で10日ですが、入院当初から眼の病氣白内障は分かりましたが、眼球周辺に黒いクロコウのような虫の様な遺物が飛び廻っている旨やらでどうしても、出来るだけ黒い異物を手術でさけたかった願いもありますが、思いをかなえてくれません主治医。そこで眼科の先生に伺っても唯一答えは仕方がないと言われ、そこで患者の私どもは当院のこの先生に携られたくないの、他の病院の専門眼科の情報看板観て再手術の検査を受けられる様に勧められました。又、他にも謀方員もいて、親切にお教えてくれますので、そこで貴院は約に他ってくれませんでした。現在、林寺区域で、かみずる眼科にかかって居ます。先生もはかせの様な人柄です必ず全てを治す公言もしてくれます。ですから無謀な先生と明るく喋べてくれる人柄とはちがいます。(原文とおり)</p>	<p>黒いものが眼前に動いて見えているのは加齢による生理的飛蚊症と思われます。一般的には生理的飛蚊症は治療の対象にはならず、当院にてもそのようにさせていただいております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
7	H28.10.7	<p>先週まで1週間11階東病棟に検査入院していたのですが、担当して下さったA先生や11階東病棟の人達がすごく親切で嬉しかったです。いい先生、看護師さん達でした。</p>	<p>ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p>
8	H28.10.10	<p>血液検査は早く済んだのに、その後の会計で40分待ちました。もっと早く出来ないんでしょうか。警察病院でも診療してもらっていますが、だんぜん早いです。改善をお願いします。</p>	<p>このたびは、患者さまには会計時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今後とも日々努力し、待ち時間が少しでも短縮できるよう、患者さまのお気持ちとなり取り組んでまいりますので、ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。</p>
9	H28.10.9	<p>H28.3/31 柏原市立病院より田村先生に紹介状頂き受診、7/21~7/27迄検査入院、今回10/3~10/9迄手術入院しました。A先生、B先生、C先生、看護師さん、検査他スタッフの方々、大変お世話になりありがとうございました。自分の毎日の生活をふり返ってみて食べ物でかたよってました。是からは改善して頑張ります。今後通院させてもらいますので宜しく願います。1週間院内清けつととても気持ち良くゆったりした日々でした。</p>	<p>ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成28年10月)

No	年月日	内 容	対 応
10	H28.10.12	精算窓口で番号だけで呼ぶ場合と、番号と名前を呼ぶ場合の違いは何ですか？ 窓口の人の違いですか？病院中にアナウンスされるので、名前はなるべく呼ばないでほしいです。	基本的には「番号のみ」呼ぶ運用としていますが、患者さまの要望によっては「番号と、お名前」でお呼びする場合もございます。患者さまのご要望に応じて対応させていただきます。
11	H28.10.13	ガン(病氣)の治療についての資料を揃えてほしい。図書室が小さすぎる。この部所で採算性は無い様に思われるかもしれませんが、ガン治療法のように日進日歩の情報がイチ早く知れることは患者にとって最大の関心事であり大きな利益である。本屋の図書物などは、数年前のデータ情報などが多く、不満足である。インターネットも同じくであり商業医のページが最善に出てくる事が多い。是非とも最新の情報を、出来れば近未来の予想や希望も提示してほしい。市大病院の治療技術や方針の現状を知ること、患者は安心や期待を持てるものだと思います。よろしく願います。(担当Drと話合う為の事前知識にも役立つと思います。より短時間で深い内容を消化できると思います。)	このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。ご指摘の図書室に関してですが、院内のスペースに限りがあり、患者さまの利便性などを考慮し、現在の設備場所としております。 また、ご指摘のとおり、昨今のインターネットを始めとする各種情報からすると図書については古い情報となることが多く、図書物の整備よりも、最新の国のがん情報冊子などを揃えて当院の治療技術や方針も併せて患者さまに情報提供しております。ただし最新の情報については医学的根拠及び安全面において研究段階のものも多く患者さまへの提示が難しいこともあるのが現状です。 情報提供も含め、がんに関する相談を専門相談員により対応しておりますので、1F相談窓口①、②番、総合案内にお気軽にお声かけください。
12	H28.10.17	31才で乳がんになった私を全力でサポートして頂いてありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。私はもうだいじょうぶです。1月の検査も余裕でクリアできると思います。A先生の笑顔が大好きです。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
13	H28.10.7	介護保険の件で相談窓口へ行きました。介護保険を受ける事じたい始めてで身内にも経験者が無く、役所の手続きは娘にお願いしましたが、娘も役所の方の説明にピンときていなくて、私もお電話で役所の方と話をしましたが、その方の説明も分かりにくく困っていました。看護師さんに進められ行くとの確に分かりやすく説明して戴き「こうなったら、こうなるよ！」と親切に教えて頂きました。役所の方の説明と、やっと結びつける事が出来ました。役所の方の言い方にカチンときた事等も聞いて戴き介護保険の事もですが、役所の方に嫌な思いをした件等もスッキリして入院生活をおくる事が出来ています。ありがとうございました。	ありがとうございます。これからも皆さま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10月)

No	年月日	内 容	対 応
14	H28.10.19	予約時間から遅れすぎる。何の為の予約なのか？常に1~2時間おくれ。ひどい時は3時間。これでは体が良くなるのか悪くなるのかわからない。支払時間がかかりすぎる。	外来待ち時間) 待ち時間に関しまして、ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございません。近隣で膠原病患者さまの対応をしていただける病院が少なく、当外来でも患者数が増加しております。また、診察医師も限られておりますため、患者さまには大変申し訳ございません。もう少しスムーズな診療ができないか検討しております。何とぞ、ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。 支払時間) このたびは、患者さまには会計時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今後とも日々努力し、待ち時間が少しでも短縮できるよう、患者さまのお気持ちとなり取り組んでまいりますので、ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。
15	H28.10.19	10/18に入院AM9:00ごろ来院し21の窓口で書類出したが印がなかったので、後でPM窓口に出し時、入院申込み書を必要以上に見直している様でまるで人の情報を見る様な感じで非常に気分が悪かった！！(その時事務員に聞くとよかったけど・・・)名札は付けてないし、それを言うとロッカーから取り出したので、おかしいですね？事務員さんはニチイ、Aさんと書いていた。	このたびは、患者さまにはご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。まず、受付の者が一度目に対応した者と二度目の者が別人でございます。一度目にお話しさせていただいた者が二度目も確認させていただいていたのであれば一部分の確認で済みますが、二度目の者は初めて見る申込書なので丁寧に見た結果、じろじろ見るように感じられたものと思われま。いずれにおきましてもご不快な思いをお掛けした事につきましては申し訳ございません。名札がついていない件につきましては、休憩から戻ってきたばかりで、つけ忘れがあったのは、事実です。今後は名札の掲示徹底をしていきたいと思っております。ご指摘いただき、誠にありがとうございました。
16	H28.10.20	初めての事ばかりで沢山のとまどいがある中、看護師さんはじめ、先生に良く声がけ頂き、はげましていただきました。おかげ様で今日無事退院することが出来ました。本当にありがとうございました。いつも きれいにおそうじくださるAさんにも本当に、お世話になる 明るいAさんにいつも笑わせていただきました。皆さん本当にお世話になりました。ありがとうございました。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
17	H28.10.21	コインロッカーほしいと思います。設置の場所はあると思えますが	コインロッカーにつきましては、設置個所や運用方法などを考慮しながら今後の検討課題とさせていただきます。ご意見ありがとうございました。

患者さまからのご意見と対応(平成28年10月)

No	年月日	内 容	対 応
18	H28.10.24	1. 入院手続きに時間がかかりすぎてます。50分かかりました。※体調の悪い方もおられました。※受付番号で17番の差がありました。※私達の後ろの方は、40番の待ちでした。どのくらい時間がかかるのか？ 2. 受付のかたちが悪い(時間がかかるので)※受付される方も受けする人も両方座ってできませんか。される方はたったままです。時間がかかると、体調の悪い人、足が不じゆうな人は大変です。患者さんに配慮が必要では！※現実には足の悪い人の受付をみていました。	このたびは、入院受付時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今後とも日々努力し、待ち時間が少しでも短縮できるよう、患者さまのお気持ちとなり取り組んでまいりますので、ご理解いただきますよう、お願いいたします。受付の形に関しては、今後の課題としてとらえてまいります。ご指摘ありがとうございました。
19	H28.10.22	・面会者の病室の談話について両者共、声が大きく他の人の迷惑になっている。(やめて小声でやってほしい。) ・又、看護師もやや声の大きい人は意識的に1ランク上げて患者と接してほしい。 ・又、ケイタイ電話の対応もしかり ★上記の事、ポスターなり、病院側の強気な口頭注意をするよう努力して下さい	病状がおつらいときにご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。お申し出のあった日は、日曜日でお隣の面会者が多かったようです。そのような際は看護師から談話室へ移動していただくなど声かけさせていただきます。病室での携帯使用についても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。
20	H28.10.24	整形外科外来受付の方に、文書の受け取りに関し、大変丁寧な対応と心遣いをしてもらい、大変感謝しております。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
21	H28.10.19	現在入院中の患者さまが話を聞いて欲しいと来られました。警備員に入院期間中の駐輪をお願いした所、紙に入院期間を書いてカゴに入れておくよう言われました。今、入院期間に変更があり、カゴの中の用紙を入れ替えに行ったら、自転車のカゴに使い捨てマスクが30枚程入れられていて、横の自転車のカゴにも使い捨てマスクやシリンダー(注射器のようなもの)が入っていた。使い捨ての、マスクやシリンダーである事を強調され、駐輪場の状況を訴えに来られました。	このたびは、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。日頃より、警備員には駐車を整理するよう指導を徹底しておりますが、今回のご意見をいただき、再度指導いたしました。今後、病院へお越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。
22	H28.10.26	有線等でもいいので、ネットをつなぐ環境をつくってほしいです。入院が長いとハードソフトの更新などができなくなるため料金制とかでSPOTをつくってもらおうと助かります。	当院では、一般病棟や共有スペース等は、構造上の都合により、設置しておりません。ご理解いただきますよう、お願いいたします。ご意見ありがとうございました。

患者さまからのご意見と対応(平成28年10月)

No	年月日	内 容	対 応
23	H28.10.28	雨の日、傘袋を手動ではなく自動を置いてほしい。(私は目が悪いため)	ご不便をおかけしております。改善に向けて取り組んでまいりたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
24	H28.10.25	私共73才初めて市大病院に通いいろいろ検査して今日入院致しました。始めの受付の時、9時に同時に窓口が開き全員が、かん者の方を向いてお辞儀された時は、うわあ、さすが市大だと思いました。帰ってから友達に話したら、へえそうと皆びっくりしていました。先生方も鼻立くなくて私はこういう者ですと名のられて、とても親せつなので、おどろきました。病院食はまずいと聞いておりましたが、少し うす味でしたが、さんまの骨がないのおどろきましたが、白米もおいしかったです。少し量が少なかったですが28日手術です。少しふるえてますね。ほんの少しですよ。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
25	H28.10.28	搾乳機もおいといてくれると助かります。できれば産科と同じやつを・・・看護婦さんは優しく対応してほしいです。	搾乳器の設置につきましては、お母さま方のご意見をもとに必要性、管理方法等を考慮し、検討していきたいと考えております。又、看護師の対応につきましては、冷たい対応をする看護師がいるとのこと。不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。お子さまと離れて生活されているお母さまの不安なお気持ちを思い、笑顔で優しい対応をスタッフ一同こころがけてまいります。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。
26	H28.10.28	お願いの件 1) 病棟設置のテレビカード単価と使用料金の件、非常に高く感じます。当システム採用時、単価/料金設定等 大阪市大病院として精査しましたか？疑に感じる。 2) 精算窓口 11番以降の呼び出しアナウンスのマイク音量が異常な位に大き過ぎる為、待っている当方の耳が悪くなる。*多分100dbオーバー 善意の第三者 いや第2者です。	1) 床頭台テレビ・冷蔵庫の料金につきまして、当病院ではテレビは1時間40円、冷蔵庫は24時間100円に設定し、1000円のカードでテレビは25時間視聴いただけます。他病院より安い価格設定といたしました。ご理解いただきますよう、お願いいたします。ご意見ありがとうございました。 2) このたびは、患者さまには不快なお思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。適切な呼び出し音量を標準化し、常に一定にするべく事前に確認しつつ患者さまにご迷惑かけぬよう対応いたします。貴重なご指摘ありがとうございました。
27	H28.10.26	日曜日以外の毎日、おフロに入れるのがうれしい。おフロの浴そうが、もう少しちいさくても良いと思う。生理の時おフロ場が2か所あるので浴そうのない方に入らせてもらえてうれしい。バナナ等果物が朝に出るとうれしい。お通じがよくなる。	ありがとうございます。これからも皆さま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10月)

No	年月日	内 容	対 応
28	H28.10.27	<p>精神科に受診されている患者様より3点ご意見いただきました。</p> <p>1点目は、雨の日来院した際、入口で傘袋をもらうのですが、スーパー等に置いてある「カサポン」という傘を入れると自動で袋が装着できる機会を導入してもらえないかということでした。</p> <p>2点目はメディックスビルから市大病院に向かうまでの道のりにアーケードをつけて頂けないかということでした。</p> <p>3点目はルシアスビルから市大病院までの間(市大だけでできるものではないのは、わかっているが)地下道路を通して頂けないかということでした。</p>	<p>① ご不便をおかけしております。対応に向けて取り組んでおります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>②、③ このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>本院とメディックスビルとの間の道路等へのアーケード設置及び天王寺駅から地下通路の延長について、当該か所は本法人の地域外のため対応することが困難です。ご不便をお掛けしますが、ご理解いただきますよう、よろしく申し上げます。</p>