

患者さんからのご意見と対応(令和元年5月)

No	年月日	内 容 (原 文 通 り)	部署名	対 応
1	R1.5.8	皮膚科に3ヶ月1回来院しておりますがいつも不快な思いで帰ります。ドクターが若いせいかあまり説明もなく予約だけ言って終わりですが、待ち時間予約より1時間はいつも待たされます。病院かわりたく思います。	皮膚科	他科受診後の日と併せて外来予約取得させていただいていますが、待ち時間が出ており、申し訳ありません。病状の証明に関しては、ご指摘いただいた通り、今後改善いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
2	R1.5.10	室内にカガミがあれば！！くびの場合えり等を内側に入れる場合が有り、処理後それを忘れる(言ってくれば良いが)今回も忘れ、途中思い出しあわてた！！	麻酔科	この度は来院頂いた際にご不快な思いをさせてしまい深くお詫び申し上げます。処置の際、患者さんの衣服を汚さないように襟元を折り返して頂き対応しておりますが、配慮が足りずご迷惑をお掛け致しました。設備面についても関係部署と相談の上、検討して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
3	R1.5.8	根来先生の患者が多く、予定より早く来ても2～3時間は待ちます。専門の先生を増やして下さい。 他の人が待たれていると気になりゆっくり相談が出来ません。今日は連休明けでどの科も多いですが膠原病科はいつも満員です。	膠原病内科	膠原病内科の患者さんへは、待ち時間が長く大変申し訳ありません。診察対応可能な医師が現在1名であり、予約枠の患者数と解離している状況ではあります。患者さんへは医師の確保が難しいなか、ご理解とご協力をお願いします。
4	R1.5.10	さいあくの日、朝一に来たのにいちばん最後になった。 特にさいあくなのがおんなのたいおう。	耳鼻科外来	長時間の待ち時間になり大変申し訳ありませんでした。詳細がわかりませんので、的確な回答ではないかもしれませんが、当科では科内検査等があるため、外来での在時間が比較的長くなる傾向となっております。今後は待ち時間の短縮ができるように努めてまいります。

患者さんからのご意見と対応(令和元年5月)

No	年月日	内 容 (原文通り)	部署名	対 応
5	R.5.16	<p>今回退院日が決まったのが、入院してからだったのですが、最初水曜日と伝えられていたにもかかわらず、3日後に金曜日の間違いでしたと言われました。でも治療メニューは前回と全く一緒で前回と同じ木曜日に入院して、翌週の水曜日に退院というスケジュール(2回とも)だったのに、今回は退院枠がとれなかったから、金曜日にせざるを得ないという考えは、おかしいと思います。体調が良くない、検査結果がよくないから退院日を延ばすのはわかりますが、次の入院患者との兼ね合いで決められるのは何か違いますよね。個室に必要な入院に対してお金を払うのは納得してのことですが、無駄な入院に対して払うほど余裕があるわけではありません。一旦決まった退院日が変わると迎えやそれ以外の行事もずらさないといけず周囲の人にも迷惑をかけることとなります。民間ならまだしも、公共性の強い病院が患者主義でなく経営主義に傾いているのは残念です。あと以前から気になっているのが、病院関係者がいるのに患者がエレベーターガールになっていることが多いことです。他の病院では代わりますね。代わりましょうかという声をかけてくれるのに、しんどそうにしている患者でも変わってあげないことが多い。特に若い医師は複数人で入ってきて、結構私語もしている状態です。普通の会社ではエレベーター内私語厳禁と徹底されていますが・・・いろいろ書きましたが、担当の先生が悪いわけではないと思うので責めないであげて下さい。</p>	14階東病棟 庶務課	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。退院日については、患者さんの治療内容、状態に応じて決めています。今回の治療は化学療法7コース目であり、通常の入院期間より化学療法後の経過を慎重に診る必要がありました。そのため、退院日が当初の退院日から2日後に退院日を変更させていただきましたが、説明が不十分で申し訳ありませんでした。今後、退院日や入院期間の説明は誤解のないように丁寧に説明し、納得して治療をうけていただけるよう対応いたします。また、エレベーター内での病院職員の不適切な行動、言動については、病院全体で接遇の教育、指導を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><庶務課回答> この度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。頂いた意見を深く受け止め職員には研修等を通じてマナーについて意識付けを行い心遣いができるよう指導して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	R.5.20	<p>退院時、朝9:30に部屋を明け渡し、談話室で、薬の出るのを、待っています。只今10:30退院支払、テレビカードの精算をすませました。看護師さんに遅いのを謝られても、どしようもなく、ただ待つばかり、時間のたつのを待つばかり。薬局の局内の流れを是非、改善していただきたい。世間的にも、私も、この病院は頭のいい人ばかりがいると信じています。今年初めに3日間、検査入院の時も同じ状態でお薬をもらうのに、1時間まちました。</p>	薬剤部	<p>お薬のお渡しにお時間がかかりご迷惑をおかけしました。退院患者さんのお薬については、退院前日にお薬について、退院前日にお薬を調剤し病棟に送付しています。しかし、退院前日の夕方から後にお薬の指示が入った場合は、退院当日に調剤することになります。看護師から連絡を受けて至急で調剤するようにしていますが、お薬の内容によっては、時間がかかることがあります。ご理解いただきますよう、お願いいたします。</p>

患者さんからのご意見と対応(令和元年5月)

No	年月日	内 容 (原文通り)	部署名	対 応
7	R1.5.13	今日9:23に受付をして10:00~10:15の予約に間に合うように待合室にいたが11:00になってもよばれない。けいじばんは予定通りとのこと。QRコードで順番をみると「受付終了」とでたので窓口へ。結局ミスでとばしていたとのこと。謝罪もあり、その次に呼ばれたのでクレームをいうのはひどいかもしれませんが貴重な時間をつぶされてとても腹がたちます。同じミスをくりかえさないようにして下さい。	女性診療科	このたびは、ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ありません。電子カルテにて患者さんの呼び出しを行っています、その操作の間で「診察終了」となってしまった可能性があります。電子カルテの画面だけでなく、当日の予約患者さんの一覧表を用いて、診察の進捗状況を合わせて確認を行っていましたが、その確認も不十分でした。今後同じミスがないよう確認を徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
8	R1.5.14	やっとレンタルパジャマができたのにいない日用品とセットでない借りれないのはおかしい。ぜひ、パジャマだけのレンタルを！！	患者支援課	貴重なご意見をありがとうございます。事業者ともご要望いただいた内容を共有し、次回契約見直しの際に検討させていただきます。
9	R1.5.15	5/6~5/15まで入院させていただいていましたが、清掃員の方も親切な方ばかりで毎日ベッド周りの掃除、ごみ回収、一週間に一度の部屋の清掃、ベッドメイキングと助かる事ばかりでした。外来の所では障害者の方も働かれていて素晴らしいと思いました。 警備員の方も皆さん丁寧に対応して下さい感謝ばかりです。ご飯も入院食とてもおいしく、野菜もたくさん入れて下さるメニューだったので、本当に感動しました。 先生や看護師さん事務の方などが警備員さんがあいさつしてるのに無視とゆうかあいさつしない点については良くないことだと思いました。 手術の時も麻酔科の若い女性の先生が手術部屋に入るまで話してくださったり、丁寧で有難かったです。手術、入院になるまでに1度しか診察してもらってないので、そこはもう1度詳しい説明などが欲しかったですが本当にたくさんお世話になり有難うございました。	施設課 栄養部 14階東病棟 庶務課	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。 職員の接遇について 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。頂いた意見を深く受け止め職員には挨拶等のマナーについて研修等を通じて意識づけして参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
10	R1.5.14	エレベーターについて エレベーターが閉まるのが早く、足や物を挟んでも開かない。車イスの方、点滴台の方、しんどい方が多い病院でのエレベーターは必要不可欠なものなので、事故、ケガがないうちに、何か当たったら開くようにするなり、ゆっくり閉まるようにするなりの改善点が必要であると感じました。 あと、階数ボタンを間違えている人を何回か見かけたが、二度押しで訂正できるエレベーターではないので、それももし改善できるのであればして下さいの方が丁寧で有難いです。	施設課	当院設置のエレベーターの開閉速度が速いとのこと指摘ですが、現在運用中のエレベーターのドア閉鎖スピードは、標準よりゆっくり目の速度に設置しております。またエレベーターのドアには、物理センサーと光学センサーの2つを設置しております。物理センサーは閉鎖時に乗降者等がドアの内側のセンサー部分に接触するとドアが閉じずに再度開く仕組みになっております。光学センサーは、センサーとセンサーの間に何かあると光が遮断されドアが閉鎖しない仕組みになっております。閉まりかけのエレベーターに遭遇された場合は、次のエレベーターをお待ち頂きますようにご理解ご協力のほど宜しくお願いします。エレベーターの降車ボタンを二度押しで訂正出来る機能につきましては、今後の課題とさせていただきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応(令和元年5月)

No	年月日	内 容 (原 文 通 り)	部署名	対 応
11	R1.5.14	此度5/6~5/15まで婦人科腫瘍で入院をさせていただきましたが、生まれて初めての手術、入院で不安な事が多く、わからない事がたくさんありましたが、看護師さん始めたくさんの方のおかげ様で、安心して入院生活を送ることが出来ました。特にA先生、看護師のBさんは1つ1つ丁寧に説明をして下さり、話も聞いて下さって大変心強く有難い存在でした。	女性診療科	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。
12	R1.5.17	とてもよく見かけたのが病院で働く方々のあいさつの少なさです。特に教授とまではいかないが年配の先生方はあいさつをされても返事をしないところをたくさんお見受けしました。あと、警備員さんや入口の所に立ってらっしゃる方にあいさつされる方も少なく、モラルというか常識の問題ですが改善すべきところだと思います。気持ち良くあいさつ出来る明るい病院になってもらいたいです。	庶務課	このたびは、ご不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。 日頃より、警備員には接遇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。
13		紹介状を持って受診しました。今よりも少しでも良くなる方法はないのか、不安と少しの期待を持って受診しました。しかし、医師の対応は初対面とは思えぬ言葉遣いと人を見下すような態度でした。とても不快な気分になりました。 看護師さんに対して言葉足らずな分りにく説明をしていたにもかかわらず、看護師さんが作業に戸惑っているとスムーズに進まないことに対して、苛立ち、高圧的な態度を見せていました。とても不快だったのでこちらの表情にも出ていたと思います。レントゲン後にもう一度診察室に入ると医師の態度が急変し、言葉遣いも変わっていました。患者の反応を見ながら態度を変えるのではなく全ての患者や看護師に対しての対応を直して欲しいです。その医師は名札とは別に金色の札を付けていました。改善をよろしく願いいたします。改善のない場合は名指しも考えています。	整形外科	医師の態度で不快に感じられたことには心よりお詫び申し上げます。今後このような事がないよう教育してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
14	R1.5.10	初診受付の方の対応が冷たかったです。10年以上も通院していますが当てはまる科がわからないので初診受付を経て紹介状がないのでカウンターに回され2ヶ所の医院で異常なしと言われた旨を伝えましたが、どうして救急外来をしなかったのかと言われ・・・結局受診できずに帰宅しました。紹介状がないと受診できないとはっきりホームページにも表示していただきたいです。	患者支援課	初診受付の対応により不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。ご意見を基に関係者には、再度教育いたしました。また、紹介状が必要な旨は、当院ホームページの「外来のご案内」の中にある「はじめにお読み下さい。」に記載しておりますので、ご確認お願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応(令和元年5月)

No	年月日	内 容 (原文通り)	部署名	対 応
15	R1.5.22	採血で、いつもどのあたりから採ってますか？と聞かれたので、いつもよく採られているあたりを示したのですが、そこからは採血することが出来ず、手背から良いですか？とすぐ聞いてきた。なので今日は採血得意な人はいないのですか？と質問したら、私も得意な方なんですけどねと言ってきた。私の経験上、手背で採血と言いだす人は採血得意であるとは言いがたいし、ここの採血で採りにくい私のうでからずっと採血される方は居ましたし、カルテにもそのように記載するようになってもらっているのに。得意なのに患者の意に反して手背から採血しようとしているなら怠慢だし、うまく採れないのに得意を称するのであれば看護師の自己満足につきあわされているようで不快。たしかAさんという方だったと思うので、普通に採血できないのであれば、まわさないで欲しいし、出来るならすぐに手背を提案しないでいただきたい。	中央臨床検査部	大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回の採血は患者さんに対しての丁寧な対応や配慮が欠けていたかと思われます。スタッフ全員にこのたびの件について、教育、周知いたしました。また、可能な限り手背での採血を行わない様に対応しますので何卒、ご理解お願いいたします。
16	R1.5	誠に勝手なお願いとは思いますが、当病院と天王寺間の送迎バスの運行を考えて頂けないでしょうか。 AM9:00~PM4:00ぐらいまで運行してもらえると私たち年寄りには本当に助かります。	庶務課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。送迎バスにつきまして、現時点での運行の実施は困難ですが、市内を巡回しておりますシティバスが常時運行しておりますので、そちらのご利用もご検討いただければと思います。
17	R1.5.24	初診受付待ち時間がすごく長い。その後の診察でも時間が長くイライラする。スタッフのみなさんはとても感じが良いので少しもったいない。システムを考えたら？と思う。 患者家族。	眼科外来	このたびは、待ち時間が長く申し訳ございません。ご意見を基に、少しでも待ち時間が短くなるよう、システムの改善と対応人数の見直し等行って参ります。貴重なご意見をありがとうございました。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。眼科外来は、大阪府下のみならず、周辺の地域より患者さんが集まり、大変混雑している状況です。現在、初診の患者さんは、昨年より地域連携枠も設け、少しでも待ち時間を短縮するよう心掛けております。しかしながら、緊急の患者さんの対応などに伴い、どうしても本来よりも待ち時間が多くなる場合もございます。貴重なご意見としてお受けいたしますが全てご期待に沿えないのが現状でございます。何卒、ご理解いただきますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

患者さんからのご意見と対応(令和元年5月)

No	年月日	内 容 (原 文 通 り)	部署名	対 応
18	R1.5.22	健康保険証 再診チェックの段取り悪い。もっとスムーズにできるように。人も少ない。	医事運営課	この度は保険確認の段取りが悪くご迷惑をおかけし申し訳ありません。 患者さんの立場にたって迅速な対応を行えるように再度指導をいたしました。 また、保険証確認カウンターに関してですが、朝の特定の時間に混雑するケースがございますので、来院から会計までの間のすいているタイミングに、確認いただくことをおすすめさせていただきます。ご理解、ご協力のほど宜しくお願いいたします。
19	R1.5.29	短い入院期間でしたが、助産師さん、看護師さんに赤ちゃんのことについての不安や退院後のことについて、ていねいに優しく対応して頂きました。また兄弟のことで、1ヶ月検診の時間を変えてもらったりして、ありがたいなと思いました。いつも気にかけて頂いてすごく心強かったです。安心して退院できます。ありがとうございました。	8階病棟	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。
20	R1.5.22	<問題点>この科だけでも話でないとと思われる点について電子カルテの存在意義は何？入力だけで活用しているのか？確認する為の検索がしづらい(使い勝手が悪い)ならシステム改修をすべき。(現在、使用している医療関係者の意見をしっかり聞いて！)	泌尿器科	ご意見ありがとうございます。次期システム更新では、医師をはじめとした院内関係者に広く意見を聞きながらすすめてまいります。
21	R1.5.31	6月6日手術日を控えて、目下リハビリ、体力増を目指しております。(最重要課題) 本日、消化器内科の診療が入り、当初からの13時50分、リハビリの予定がありました。消化器からの呼び出しが13時20分あり、リハビリとの時間、危惧しておりました。診察時間がリハビリとの時間に接近、結局、リハビリ間に合いませんでした。スケジュールを分きざみに予定している。リハビリの時間厳守は了解しておりましたので、残念です。時間未定の消化器予定と、時間厳守のリハビリとの優先順位は明白です。いかがでしょうか？今まで、善処、方お願い申し上げます。(診察はリハビリが終わったあとにするとか？)	14階西病棟	この度は、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。今後は、各外来と連携をとり、予定通り、検査やリハビリテーションが受けとられるよう配慮いたします。またスタッフにも指導いたします。貴重なご意見ありがとうございました。