

患者さんからのご意見と対応（令和2年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R2.9.1	先日、市のレントゲンを撮りましたら精密検査を受けるようにと大阪府結核予防会から報告書が送られてきました。私は市立大学病院でお世話になりたいので紹介状を頂いて電話で受付の時間をお聞きしましたら、呼吸器内科に回して下さいでしたが、こちらの受付の方から「紹介状だけでは受付できません。レントゲンを撮ったところから電話をして下さい。又、予約するなら市の担当者から電話下さい」と言われました。何のための紹介状なのかと思ひ悲しくなりました。私だけでなくもしかしたら他の患者さんもおられるのでは？とつい思いました。市立大学病院という立派で権威ある素晴らしい病院である事は府民の皆さんが誇りを持っています。これからもどうぞよろしくお願ひ申し上げます。	呼吸器内科外来	この度は患者さんに不愉快な対応をしてしまい申し訳ございません。初診の患者さんの場合は初診受付時間内（8：45～10：30まで）に予約なしで直接来院していただくか、紹介元の病院より予約を取っていただくかをわかりやすく説明する。また、特に初診の問合せに関しては、わかりやすく患者さんの立場になって対応するように診療科全スタッフに周知し、今後このような事がないよう努めます。貴重なご意見ありがとうございます。
2	R2.9.1	約2週間療養させていただきありがとうございました。患者思ひのNsさんばかりでしたが、1つだけ気になることがありました。入院中は部屋にカギがないのでカーテンをあけると誰でも入ることができますが、患者にとってはプライベート空間です。それなのに、名前も呼ばず、入っていいかの返事も聞かずして「失礼します～」と軽くだけ言って入ってくるNsさんが数名おりました。もしかしたら患者さんが着替えているかもしれない、入ってきてほしくないタイミングかもしれない。いいNsさんばかりなのに、上で述べた数名のNsさんの行動があるために“あの病院、あの病棟のNsは…”と評判が下がってしまうため残念だと感じました。長い入院生活で少しでも嫌な気持ちになる患者が減りますように。	1 2階東病棟	看護師の訪室時の声かけについてご意見をいただいた内容について看護師間で話し合いました。ご指摘の通り、急いでいる時など必ず声かけの返事を待ってカーテンを開けることが出来ないこともあるようです。病状によっては声かけしてすぐにカーテン内に入る必要がありますが、プライバシーも守れるように、お一人お一人の状況を考慮した対応をしてまいりたいと思います。今後も患者さんの生活環境を少しでも改善できるようにしてまいります。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2年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R2.9.8	主人が足が悪いので車イスを用意して下さり、ありがとうございました。本当に助かりました。うれしかったです。受付におられるAさん、ありがとうございました。体に気をつけて下さいね。	患者支援課	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。
4	R2.9.10	<ul style="list-style-type: none"> ・病室内で携帯電話にて大声で会話をする人が複数居る。 ・内科病室で匂いのきつい食べ物（焼きそば）を食べていた人が居た。 ★対応策：注意事項を1枚の紙にまとめ、入院時に看護師より再度説明する。 見つけたらテーブルに携帯使用禁止マーク等貼り、注意喚起する。	11階東病棟	この度は貴重なご意見ありがとうございます。匂いの強い食事については、食事療法を受けている患者さんが入院される病棟ですのでスタッフが統一した対応を行えるよう指導します。大部屋でのマナーについては入院時の説明の徹底を行います。
〃	R2.9.10	外来、入院病棟共に電波状態がかなり悪い。 ★対応策：FreeWi-Fiや中継基地の増設 FreeWi-Fiは大手キャリアの物でも可（デイルームに設置だけでも助かります）	医療情報部	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。電波状態の改善やWi-Fiの導入には設備導入が必要なため、すぐに対応することは難しいですが、今後も患者さんの立場に立って職員一同改善に向けて取り組んでまいります。
5	R2.9.11	お世話になっております。とても良い病院だと思いますが、コロナ対策は大丈夫でしょうか？面会の時談話室で皆さんずっとお話して、5分では帰っていらっやらないです！！スタッフさんからも注意して下さるようお願いいたします。	14階西病棟	コロナ対応のご意見ありがとうございます。病棟での面会に関して、受付で体調確認を行ったときに面会者に5分程度と病棟クランクから説明を行っています。それでも一部の方が時間を超過される場合が数件あり、そのたびに病棟クランクや看護師が再度説明させていただき、お引き取りをお願いしています。今後も医療スタッフが患者さん・ご家族へ面会時間をお守りいただけるように説明を続けてまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和2年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R2.9.15	循環器のA医師の予約にもかかわらず、待ち時間がかかりすぎ。何回来てても1時間～2時間の待ち時間が辛いです。	循環器内科外来	診察時間に遅れが出ており申し訳ございません。出来るだけ早く診察できるように努めさせていただきます。
7	R2.9.16	7階血液内科・個室トイレ（アイソレーターの有子部屋）消灯後、トイレが暗すぎてこわい。手すりも見えない。せめて電池式のLEDライト（人感センサー）をじゃまにならないトイレの片隅にでも置いてもらえたら、消灯後の足元だけでも明るいので非常に助かるのだが。金額的にも安価に出来るのでは？例えばランタンタイプなら5000円～6000円でホームセンターにでも売っているのでは。	施設課	トイレ内の照明について、センサー式の足元灯を検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
8	R2.9.23	呼ばれて入ったのに部屋にDrでない人がいた上にずっと話していた。やってくれた女医さんには申し訳ない態度をとりましたが、関係ない話はよそでやってくれ。私に興味がないならみてくれるな！！	超音波検査室 （心臓以外）	この度はご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。部屋にいたのは医師（白衣は着ていなかったと思われます）であり、担当の医師に急務の要件があったことでした。とはいえ、処置中の患者さんの前ですることではなく、配慮が至らず大変申し訳ございませんでした。今後このような事がないように指導・周知いたします。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。
9	R2.9.24	明日退院致します。皆様ありがとうございます。人や物の出入りが大変多いと感じました。日々改善されておられるのだなあと、つくづく思いました。体力・知力・技術力・個人団体、有機的に進められているのですね。ただただびっくり。働く人々が入院患者が楽しく過ごせます様に祈っています。	1 2階東病棟	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。

患者さんからのご意見と対応（令和2年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R2.9.25	地下駐車場の障害者用のスペースに、いつもいつも外車やワンボックスカーや普通車が止まっていて、私達障害者が止められなくて地下4階まで行かなければならない。これをなんとか改善してほしいです。ほんとに私は第二内科に通っている2年前から障害者用のスペースに止めたことが2回くらいしかありません！！	施設課	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。障がい者用スペースに駐車される際は、「駐車禁止除外指定車標章」などのフロントガラスへの掲出のご協力をお願いしているところです。掲示等にてその旨の周知をはかると同時に、今後とも駐車される方にはご理解とご協力をお願いする次第です。もしお困りのことがありましたら、お気軽に駐車場管理室にお声がけください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
11	R2.9.25	中央臨床検査部のA先生の温かいお心遣いとすばやい対応に感謝します。採血のために採血室に入り、腕を叩いて採血できる準備をしていました。するとA先生が来られて「(血管)出にくいんですか?」とお声掛け頂き「はい」と答えると、さっと温かいタオルを差し出して下さいました。A先生のお陰で手が温まり採血は1回で取れました。時間にして数分ですが、周囲に気を配り即座にご対応頂いたことに感動しました。どうもありがとうございました。	中央臨床検査部	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	R2.9.26	病室(ベッド)のカーテンの変更について、遮光・防音カーテンへ。病室は4人部屋で、私も含め夜寝れない患者ばかりです(過言ではない)。睡眠導入剤等を服用している患者も多い。薬の助けをかりても夜寝れないので枕灯を点けていると、周りに光が漏れる。身の回りを片付けると音が出て周りへの迷惑となる。周りの患者としても枕灯の光はまぶしくて迷惑で、音は耳障りで迷惑なことです。自分がしている時はあまり他人への迷惑は感じてない。医療または衛生面その他で問題がないのであれば、大部屋での周りへの迷惑防止とプライバシー保護等を目的として、上記の希望を取り入れて下さい。他にもっと良い方法があれば幸いです。	施設課	病院へ設置する間仕切りカーテンについては、消防法によりスプリンクラーの散水障害とならない様カーテン上部に十分な空きを作るように規制されております。当病院の病室カーテンにつきましても防火管理に努めるとともに、室内空気の循環等、空調の流れなどを考慮して上部にメッシュ部分を設けて運用しております。そのため完全に遮光・防音することがむずかしい状況です。この度は病室にてお過ごしの際にご不便をおかけし申し訳ございませんが、ご理解賜りますようお願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和2年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R2.9.26	①刃物の持込禁止について 刃物（ハサミ・ナイフ・その他）を事故防止のため持ち込まないようにとのことですが、ハサミは地下1階のコンビニで売っています。刃物による事故及び事件の防止は病室内又はフロアーだけで、施設内又は病院（医療事業）全体のことでいいですか？	患者支援課	刃物の持ち込みは極力お控えいただいておりますが、本来の使用目的にて安全にご使用される分には制限を設けておりません。ただし、病状などを考慮し、病院が一次的に管理・保管することがございます。ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。
〃	R2.9.26	②病室内での電話とテレビの音量について 電話は談話室でほとんどの病院で行われています。しかしこの病院の患者のマナーは他に比べて低いです。次にテレビの音量の件ですが、イヤホンの未使用と音量の上げすぎ（この件については高齢による耳の遠い老人の場合）補聴器の未使用だと思いますが、入院時の老人には強く補聴器の使用を強く指導してもらいたい。老人だから仕方がないではなく、隣のベッドの私も老人です。耳の遠い老人と職員さんの話し声のために大変迷惑を受けています。4人部屋では3人も。	7階東病棟	病室内での携帯電話での会話は禁止しております。再度患者さんに協力いただく旨お願いしました。また病棟スタッフに携帯電話での通話について禁止する対応の徹底と、病室内での会話について同室患者さんへの配慮をするように指導いたしました。今後も患者さんに配慮し、療養環境の整備を続けていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。
〃	R2.9.26	③洗面所の蛇口レバーについて 阪神淡路大震災以降蛇口のレバーは“上げると水が出る・下げると止まる”タイプへの変更がされています。地震でレバーが下がり貯水タンク内の水の流出を防ぐためです。現在の病院の蛇口レバーですと、水が出て流出してしまいます。我々透析患者には生死に係わることです。他の病人よりも多く水を必要とするから。現在使用されている現在の蛇口は不都合は使用上はないと思っておりますが、災害時を考えるとダメです。費用（予算）的は高価な品物ですので多額の費用が必要ですが、この病院は中核病院ですから早期の交換を望みます。	施設課	洗面所の蛇口について、順次改修を行っておりますのでご理解賜りますようお願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和2年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R2.9.28	<p>昨年改築によって新たにできたアイソレーター付きの個室（2室）について、室内と病棟の廊下との取合の部分でドアレールが病室内と廊下側とで段差があり、何度かつまずき転倒の可能性が数度あった。点滴台もなかなか渡れず困った。車イスもしんどかった。改善策として、アルミと床材の高さをフラットに近づける為巾木等を加工し、リノリュームの溶棒等で加工する等床の職人が必要かも。地下1階のローソンも店舗と病院との取合部で巾木等を使用している。コーナー（巾木等）を丸く加工する必要もある。転倒等の事故が起きてからでは遅いのでは？ナースシューズではつまずきまではしないが、患者が履いている履物では底が薄いため事故につながる。早期の改善をお願いしたい。（7階東病棟入院中患者さんより）</p>	施設課	<p>床面の段差につきまして、改修を行うよう手配いたしました。ご不便をおかけして申し訳ございません。もうしばらくお時間をいただければと存じます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
15	R2.9.29	<p>泌尿器科2診と3診の診察が9：30過ぎても始まっていない。9：00～時間を守り診察して欲しいと思う。公立は時間厳守ではないのでしょうか？A医師は早くから来ていた。</p>	泌尿器科外来	<p>貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。ご迷惑をおかけしまして大変申し訳ございません。当院では予約制をとっておりますが、緊急（容態急変された方など）対応などによりスムーズに診療が開始されなかったり、できなかったりする場合があります。また、採血・採尿の結果が出るまでに時間がかかる場合もございます。時間厳守に努めると共に、遅れる場合には適切なお声かけをするなど改善に努めさせていただきます。</p>