

「みなさまの声」について

03-1	令和3年5月21日	<p>医事課の〇〇さん とても患者さんに対しての対応悪い。窓口の仕事なので親切になってもらいたい！</p>	<p>この度は、不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>ご意見を真摯に受け止め、受付を担当する職員には、定期的に患者・家族の方への接し方・発言の仕方など、接遇に関する教育を行うよう徹底します。</p> <p>以前から、受付職員に対してこのようなご意見をいただいておりますが、今後はこのような職員については、担当部署を変えるなど適材適所に人材を配置するように努めるとともに、再度全職員を対象に接遇に関する教育を行うなど、病院スタッフの育成に努めてまいります。</p>	弘済院管理課 (附属病院G)
03-2	令和3年9月8日	<p>落ち着いた病院で、ゆっくり治療を受けられる感じです。</p>	<p>この度は、当院へご感想をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>今後とも、職員一同、患者さまに落ち着いて受診していただけますよう心がけてまいりますので、ご不明な点等ございましたら、お気兼ねなくお申し付けくださいますようお願いいたします。</p>	弘済院管理課 (附属病院G)
03-3	令和3年10月1日	<ul style="list-style-type: none"> ・受付や会計、もう少しみんなで協力してスピードアップしてほしい。 ・受付と会計が同じ人がしてるのはおかしいと思う。余計に遅くなる。なかなか改善が見られない。 	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>会計窓口につきましては、患者さまにお待たせすることのないよう、お間違いのないよう日々心掛けておりますが、少ない職員の中でそれぞれを担当分けし、業務を行っております。職員には日ごろから会計に関する研修はもとより、スキルアップのための努力も行うよう指導しておりますが、お気づきの点等ございましたら、お気兼ねなくお申し付けくださいますようお願いいたします。</p>	弘済院管理課 (附属病院G)

03-4	令和3年10月1日	庭の木々、草が生え放題で気になりました。	<p>この度は、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>当院の周りは自然豊かで緑が多く、患者さまにもリラックスして通院・入院していただける環境ですが、草木の手入れに苦慮しているところです。専門業者をはじめ、ボランティアの方々にも手伝っていただいているところですが、樹木の繁殖に追い付いていないところが現状です。</p> <p>今後ともみなさまのご迷惑とならないよう樹木の剪定を行ってまいりますので、お気付きの点等ございましたらお気兼ねなくお申し付けください。</p>	弘済院管理課 (庶務G)
03-5	令和3年10月1日	<p>親切に対応してもらって感謝です。</p> <p>恐縮すぎて、今後もお世話になります。</p> <p>よろしくお願い申し上げます。</p> <p>ありがとうございました。</p>	<p>この度は、当院へご感想をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>今後とも、職員一同、患者さまに落ち着いて受診していただけますよう心がけてまいりますので、ご不明な点等ございましたら、お気兼ねなくお申し付けくださいますようお願いいたします。</p>	弘済院附属病院 (看護部)

03-6	令和3年9月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検査のため絶食で来院しました。軽食で済ますつもりで来ましたが、ありませんでした。がっかりです。事情ありのことだと思いますが、ビスケット、パン類、の自販機無理でしょうか。 ・ 私は長年弘済院病院にお世話になっています。ところで、玄関のあった場所に売店があり、患者さんたちも一寸一側と飲み物や冷たいものを買って、時間待ちしていましたが、急に長年続いた売店の姿が消え、弘済院は吹田の離れた場所で何かにつけて不便です。 ・ (院長様はじめ病院の管理者の方へお願い) 早急にオープンして下さるように。個人の医院ではありません。大阪市立弘済院病院が売店もなく、検査のため食事抜きで通院なのに、採血終われば何一つ飲み物もなく、困っています。どうぞ早急に検討して下さいますようお願いいたします。 	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。</p> <p>当院では、長年にわたり売店を運営しておりました事業者から、赤字が続きこれ以上運営できないと申し出がありました。引き続き飲食物だけでも販売してもらえないか協議していましたが、7月末に全面撤退することとなりました。</p> <p>当院としては、引き続き飲食物の対面販売ができるよう事業者を募集するとともに、新たな経営形態で飲食物の販売が可能か検討してまいります。</p>	弘済院管理課 (庶務G)
03-7	令和3年10月1日 令和3年10月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 売店がなくなり大変不便になりました。この近所は買い物をするにも20分近くかかり、交通もバス停までも遠く、当院の帰りにお昼のものもなく、大変困ります。当院の先生方や看護師さんたちも、また施設の方々のおやつを買えずかわいそうです。再開してください。お願いします。 ・ 12時30分で診察が終わった。検査が13時30分と14時15分からとなった。売店もないのでずっと空腹でございました。夫婦2人できたので買いに行けなかった。 ・ 診察の後に検査があって、食事も食べる場所や買う所がないまま受けるのですね。売店がない病院が今時あるんですね。 	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。</p> <p>当院では、長年にわたり売店を運営しておりました事業者から、赤字が続きこれ以上運営できないと申し出がありました。引き続き飲食物だけでも販売してもらえないか協議していましたが、7月末に全面撤退することとなりました。</p> <p>当院としては、引き続き飲食物の対面販売ができるよう事業者を募集するとともに、新たな経営形態で飲食物の販売が可能か検討してまいります。</p>	弘済院管理課 (庶務G)

03-8	令和3年11月19日	<p>会計待たせすぎ。1口窓口だけでなく、みんなで協力すべきです。</p> <p>私たちは患者です。待つのもしんどいです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>会計窓口につきましては、患者さまにお待たせすることのないよう、お間違いのないよう日々心掛けておりますが、少ない職員の中でそれぞれを担当分けし、業務を行っております。職員には日ごろから会計に関する研修はもとより、スキルアップのための努力も行うよう指導しておりますが、お気づきの点等ございましたら、お気兼ねなくお申し付けください。</p>	弘済院管理課 (附属病院G)
03-9	令和3年11月2日 令和3年11月19日	<p>・診察待ちの時、低血糖になった。売店がないため、先生・看護師さんにチョコ・飴玉をもらい改善した。販売機（ジュース）ももの忘れ外来より遠いようです。・売店がないのでさみしいです。店主の方とお話しするのが楽しみだったのに。復活希望。</p> <p>・売店がなくなりとても不便です。遠い場所に1つ自販機があるだけでは本当に困ります。せめて、自販機を売店の場所にたくさん置いてください。</p> <p>・自販機が遠くて本当に困りました。中央部分に自販機希望します。ドリンクとお菓子の自販機があると昼越えた診察でも助かります。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。</p> <p>7月末の売店の閉店以降、多くの方々から飲食物の販売の要望をいただき、事業者の募集、販売形態の検討を行ってまいりましたが、人件費その他の理由で対面販売は困難との結論に至りました。</p> <p>つきましては、12月から自動販売機での飲食物の販売ができるよう事業者を募集しております。飲食物の販売再開までしばらくお待ちいただきますよう、よろしく申し上げます。</p>	弘済院管理課 (庶務G)

03-10	令和3年11月24日 令和4年1月27日	<ul style="list-style-type: none"> ・待合室が寒くてたまりませんでした。もう少し暖房の仕方を考えてください。風邪をひいてしまいました。トイレの方も、少し広くしてほしいです。 ・院内が寒い 	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ありません。</p> <p>当院は築50年以上が経過し、空調設備の老朽化等で冷暖房が十分に効かない場所がございます。</p> <p>また、トイレ設備も和式や車いす対応ができていない箇所もあり、ご不便をおかけしております。</p> <p>当院は令和7年度（2025年度）には、住吉市民病院跡地に移転する予定で整備が進められており、大規模な修繕もできない状況になっております。</p> <p>ご指摘のような場所には、個別に石油ファンヒータを設置し対応していますが、真冬などにはみなさまにご迷惑をおかけすることもあるかと思いますが、可能な範囲で対応してまいりますので、ご理解とご協力をお願いします。</p> <p>また、お気付きの点がございましたら、お気兼ねなくお申し付けくださいますようよろしくお願いいたします。</p>	弘済院管理課 (附属病院G)
03-11	令和4年1月27日	<p>駐車場から病院までの道がわかりにくい。矢印などほしかったので病院に伝えてください。（職員による代筆）</p>	<p>当院では、以前から同様の声をいただいておりますので、敷地内の目立つところに案内看板や方向矢印を設置しておりますが、今回もこのようなご意見がございましたので、適切な場所に掲示されているか、樹木などで隠れていないか、更なる点検を行ってまいります。</p> <p>この度は、貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。</p>	弘済院管理課 (庶務G)

03-12	令和4年2月28日	<p>清潔きれいにお掃除出来ていて感じよいです。</p> <p>別館へ行く道など前と配置が変わったのですか？（内科）</p> <p>ここは残して欲しい。南方の方の移築の話はどうなったのか解りませんが……今のままで良いです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>当院では、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、令和3年1月4日から外来診察室等の配置変更を行っております。このため、患者さまにわかりやすいよう、院内各所に案内図を掲示するとともに、受付の際にはご案内をさせていただいております。</p> <p>また、当院は令和7年度（2025年度）の開設を目指して、住吉市民病院跡地に認知症医療・介護機能を継承する新病院等の整備を進めております。</p> <p>新病院では、大阪市立大学の運営のもと、認知症を中心とした医療が行われることとなっておりますので、みなさまのご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。</p>	<p>弘済院管理課 （附属病院G）</p>
-------	-----------	---	--	---------------------------