

「みなさまの声」について

番号	回収日	内容	対応	回答部署名
04-1	令和4年 4月18日	吹田市の骨密度検診を予約しておいたのに、受付で、オレンジ色のファイルで検査して診察に入ったら、用紙が違うと言われ、又受付に行って申込用紙を書いて透明のファイルに変えられた。 受付奥で立ち話ししている様で感じ悪かった。 電話で予約しているので、スムーズに通るようにしてほしいです。	この度は、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。 今回の経緯を調査したところ、電話予約を受け付けた際、吹田市民検診として取り扱うところ内科受診の取り扱いになっていたことが原因と判明しました。 受付時にミスをしないのはもちろんのこと、診察時に取り扱い間違いがわかった段階で速やかに誤りを謝罪し、申込用紙などをその場で記入していただくようご案内すべきでした。 また、職員が奥で立ち話をするなど、患者さんが不愉快な思いをされないよう、病院スタッフの育成に努めてまいります。	弘済院管理課 (附属病院G)

04-2	令和4年 5月13日	附属病院の敷地を出たところの坂に手すりがあると安心です。坂をくだるときに転げそうになって危ないです。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ご指摘の場所は弘済院第2特別養護老人ホーム横の山田駅につながる坂道だと思いますが、この土地は大阪府が管理しており、ご意見につきましては大阪府の担当部署に伝えました。 今後は大阪府が手すりの設置について判断することになりますが、当院としましても経過を見守っていきたいと思います。	弘済院管理課 (庶務G)
04-3	令和4年 5月20日	2時間待たされました。診察時間を見直した方がいいですよ。こんなに待たされると、主治医変更したくなります。診察時間が遅れない先生はいないですか。	この度は、長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。 年度当初は、医師の異動に伴う主治医の引継ぎなどもあり、通常より診察時間が長くなることがあります。 また、患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認するため診察時間が長くなることがあります。 診察待ち時間が恒常的に長くなっている診察枠につきましては、原因を究明し必要に応じて診察枠を見直すなどの改善を図ります。 引き続き、患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院管理課 (附属病院G)

04-4	令和4年 6月3日	各診療科窓口への担当Drの名前とともに、担当看護師さんの名前もかけてほしい	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 当院では、各診療科診察室前に曜日及び午前・午後の時間帯に区分して、担当する医師の名前を提示していますが、看護師については、各診療科に対して必要人数の配置をしており、また当日の緊急な対応などで流動的に看護師配置が変更となります。 患者さんやご来院の方々に名前がわかるよう名札をつけておりますが、名前などわからない場合でもご遠慮せずお声がけください。よろしくお願いします。	弘済院管理課 (看護部)
04-5	令和4年 7月19日	〇〇先生へ 色々と相談事を解決してもらって心が楽になりました。ありがとうございました。 〇〇先生へ 近所の病院では説明の時間が短く不満でしたが、先生は詳しく検査説明していただき安心できました。ありがとうございました。	この度は、職員のはげみとなるご意見をいただきましてありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院附属病院 (神経内科) (整形外科)

04-6	令和4年 8月5日	〇〇先生へ 先生と話をするとすごく安心しました。ありがとうございます。 〇〇先生へ 薬がきつくしんどかったので、詳しく教えてもらって助かりました。ありがとうございます。	この度は、職員のはげみとなるご意見をいただきましてありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院附属病院 (神経内科) (整形外科)
04-7	令和4年 10月20日	〇〇先生へ 詳しく話してもらって助かりました。ありがとうございます。	この度は、職員のはげみとなるご意見をいただきましてありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院附属病院 (整形外科)

04-8	令和4年 10月20 日	〇〇先生へ 母の話を長い時間聞いて下さりありがとうございます。先生と話すと落ちつくみたいでほんとうに助かります。 〇〇先生へ 先生に診察していただくとほんとに心が落ちつき安心できました。 ありがとうございました。	この度は、職員のはげみとなるご意見をいただきましてありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院附属病院 (神経内科)
4-9	令和4年 11月2日	電話でインフルエンザを予約したら、注射があるかどうか分からないといわれた。	この度は、あいまいな回答により不快な思いをさせてしまいまして申し訳ありませんでした。毎年インフルエンザ予防接種の時期になりますと、ワクチンの入荷本数や院内の接種体制を決め、患者さんに広報させていただきますが、今年は11月2日前後に接種時期が決定しました。そのことを知らない職員が回答したものと考えられますが、患者さんへの回答としては不適切なものでありました。 今後、このような対応が起こらないように関係職員を指導するとともに、接遇の研修を行いました。	弘済院 管理課 (附属病院G)

4-10	令和4年 11月9日	〇〇先生へ 〇〇です！！ 本日2：45に伺いましたが、待ち時間、4：25までかかりました。 ひと言いただけると有りがたいです。	この度は、大変お待たせいたしまして申し訳ございませんでした。診察の待ち時間につきましては、患者さんの容態やその日の込み具合によって前後することがございますが、ひと言掛けさせていただくべきでした。 今回の「みなさまの声」をきっかけに職員に対し、再度患者さんへの声掛けの徹底を図るとともに周知を行いました。 このたびは大変お待たせしたうえ、不快な気持ちに	弘済院 管理課 (附属病院G)
4-11	令和4年 12月21 日	もの忘れ外来へ 1時間以上予定より待たされました。 結局12時から来院して病院を出たのは16時です。 改善してください。	この度は、大変お待たせいたしまして申し訳ございませんでした。診察の待ち時間につきましては、患者さんの容態やその日の込み具合によって前後することがございますが、あまりにも長くお待たせする場合、ひと言掛けさせていただくこととなっていました、いかがでしたでしょうか。 今回の「みなさまの声」をきっかけに、職員のスキルアップを図るとともに、患者さんの立場に立ったきめ細かな配慮ができるよう職員一同心がけてまいりますので、お気付きの点等ございましたらお気兼ねなく	弘済院 附属病院 (もの忘れ外来)

4-12	令和4年 12月21 日	西の入口のこうばいがきつくて、つまづきました。高齢者は足が上がってないです。 私自身がつまづき気が付きました。 弘済院の先生や職員の皆様、尊敬の出来る方ばかりで安心して診察を受けることができます。 ありがとうございました。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。ご意見をいただいた箇所を確認しましたが、入口扉と段差の関係でこれ以上勾配をゆるやかにすることはできませんでした。 なお、つまづかれた箇所の確認はできませんでしたが、今後そのような場所があれば、すぐに最寄りの病院職員まで声を掛けていただけないでしょうか。 現場を確認し、対応させていただきます。 また、職員のはげみとなるお声もいただきありがとうございました。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院 管理課 (附属病院G)
------	--------------------	---	--	-----------------------

4-13	令和5年 1月13日	〇〇先生へ 色々と相談にのっていただき安心しました。 これからもお願いいたします。 〇〇先生へ 色々と相談にのっていただいて安心しました。 ありがとうございました。	この度は、職員のはげみとなるお手紙をいただきありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院 附属病院 (神経内科) (整形外科)
4-14	令和5年 2月2日	〇〇先生へ 大切にいただきありがたく思います。	この度は、職員のはげみとなるお手紙をいただきありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院 附属病院 (神経内科)

4-15	令和5年 3月17日	〇〇先生へ 圧迫骨折の痛みがつらく、精神的に強いストレスで苦しんでいます。先生とお話しするとすごく母は楽になって、血圧も下がりほんとに助かりました。ありがとうございました。	この度は、職員のはげみとなるお手紙をいただきありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院 附属病院 (神経内科)
4-16	令和5年 3月23日	脳波を検査する部屋の近くにある扉の開け閉めする際に「キー」という音が鳴っていました。その点検をされている方が、脳波の検査中にも関わらず、何度も開け閉めをくり返されていました。検査に支障が出るから点検しているとその方が電話でおっしゃっていました。 それなら、脳波の検査中に点検はしないでいただきたいと思いました。 点検する時間が限られているとは思いますが、こちらも不安があるため、検査をしています。	この度は、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。 扉が経年劣化しており、開け閉めに異音が出ているため、検査に支障が出ないように、取り急ぎ確認を行っていたものです。この作業による脳波検査への影響はないことを確認しておりますが、患者様に不安を与えるような状況で、点検を行ったことは、不適切であったと認識しております。当該、関係先に周知し、注意致しました。 今後は、診察の状況を十分確認したうえで、点検作業を実施するよう徹底を図ってまいります。	弘済院 附属病院