

患者さんからのご意見と対応（令和5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R5.1.5	もっと積木の数を増やしてほしいです。	小児科・新生児科 外来	この度は貴重なご意見ありがとうございます。コロナ禍であり、遊び道具の数が少なくご迷惑をおかけしております。使用時・使用後の衛生面に配慮し、数を増やせるよう検討してまいりたいと思います。
2	R5.1.5	<p>・入院2週間経過し睡眠や気分障害も落ち着いてきたので、「年明け任意入院に切替え、退院に進めて行きましよう」と言われてたので年末年始意欲的に活動し頑張ってきました。それなのに、年明け主治医がコロナの濃厚接触者で出勤されず、代わりの医師も「僕じゃ分かりません、主治医の先生じゃないと」の一点張り。看護師も同じ。おまけに確認したら任意入院に切替わっておらず、保護入院のままでした。（何故？）リフレッシュ入院のはずなのに、入院自体がストレスになってしまいます。皆がみんな責任転嫁するような言い方ですし。入院費だって負担がかかります。それも納得いきません。このような事を言えば“感情不安定”とカルテに書かれ、入院延期され、薬も増やされるのではないか？そう思って我慢していましたが、正直大変怒っています。</p> <p>・食事量が少ないのはそんな悪い事ですか？うつ病＝食事が少ない訳ではありません。もともとから健康や体重維持の為、多少の糖質制限している方もいると思います。あとは好き嫌いの問題もあります。「普段からあまり食べない生活です」と再三言っても信じてもらえていないのか、同じような対応されます。</p>	6階東病棟	<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す。また、治療中であるにも関わらず怒りを感じるような不快な思いをさせてしまったこと、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>急な主治医不在の際に、ペア医であっても指導医との連携を密にし責任を持って対応するよう医局員に再確認し、徹底するよう周知いたしました。今後、同様なことがないよう徹底してまいります。今後も改善すべき点があれば精一杯努力、改善していく所存です。何卒、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年1月）

No	年月日	内容	部署名	対応
3	R5.1.10	<p>予約時間9：30、先生からの説明なしに14：30まで昼食も食べずに待っていた。初診受付に1時間（9：00～10：00）要し、5診で待つこと1時間半（10：00～11：30）。診察を受けたのは11：34！！レントゲンを撮り戻って5診の前で12：30頃まで待ち、979番が表示されたので中待合に入ったが、それから14：30まで放置された。</p> <p>受付の事務員に2度にわたり遅くないか確認したが、順番なので待ってくれと言う。（①13：10頃②14：00頃）</p> <p>看護師長がおられたのでいつまで待てば良いのか確認してくれるよう依頼。採血して次回予約と言われたが納得できず説明要求。伝達ミスで2時間余り放置されたとのこと。</p> <p>今日は昼から仕事に行くつもりだったのに、一日休みに変更。職場にも多大な迷惑をかけてしまい、昼食も食べられず、トイレ我慢して待ち続けました。（只今15：20）</p> <p>看護師長からの謝罪と説明はしていただいたが、怒りはおさまりません。ちゃんと今後このようなことがない様改善策をたて、説明していただきたいです。先生もレントゲンの後、診察せずに採血と次回予約の指示をされたのですが、レントゲンの結果についても今日説明を受けたかったです。患者は不安に怯えていることをお忙しいとは存じますが、理解していただけたらと思います。受付の事務の方々も問題発覚後素知らぬ顔をされていましたが、自分の仕事に責任を持ち、患者の立場に立っていただきたいです。</p> <p>クレーマーになるつもりはありませんが、腹立たしく思います。宜しくをお願いします。</p>	<p>看護部 医事運営課</p>	<p>【看護部】</p> <p>この度は診察までかなりの時間お待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。医師とも協議の上、初診の患者さんの待ち時間短縮のため地域予約の時間変更を検討しております。</p> <p>次に、中待合でお待たせしたことについてお答えします。診察にお呼びしていないことがわかった時点で担当した医師に連絡をとりましたが、医師より「採血採取を行い次回外来時にレントゲンと採血結果を説明する」との指示がありました。長くお待ちいただいた上、レントゲンの結果が説明されなかったことに対して部署内で話し合いを行いました。診察時刻が過ぎておりましたが医師と対面の上、結果の説明が必要であったと反省しております。今後このような事がないよう改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>【医事運営課】</p> <p>この度は患者さんをお待たせしている上に、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。受付事務としては診察の順番については現在の状況をお伝えすることしかできず、診察中の診察室の状況まで具体的に確認することは難しいことご理解下さい。ただ、接遇面においては患者さんに寄り添ったご対応ができていないことのご指摘については、真摯に受け止め、現場スタッフの再教育を行いました。今後は患者さんお一人お一人の状況に応じた接遇を目指してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R5.1.10	入院を重ねる度に感じるのですが、各階病棟によっての違いがあると思いました。この病棟のシャワー室に時計がないので時間が気になり落ち着きません。脱衣する所には時計がありますが、時間の確認の為時計を見るのも安全ではないと思えます。何卒ご検討の程宜しくお願い申し上げます。	1 5 階西病棟	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。シャワー室に時計がない件に関しましては、ご意見にもあるように30分という時間制限がある中、時間が分からないのはご不安であるかと思えます。今後シャワー室にも時計を設置するように検討していきたいと思えます。貴重なご意見ありがとうございました。
5	R5.1.11	給湯器について 昨年12月8日に入院をしました。お世話になりました。飲み物の補給に行くのですが、前回の入院の時もそうですが給湯器の選択ボタン、特にお水が押しにくいです。指先での押し加減なのか途中で止まったり何か変で、なかなかお水が出てきません。何人かの患者さんも仰っていました。宜しくお願い致します。（15階西病棟より）	1 5 階西病棟	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。確認したところ、ボタンが少し効きにくい状況がありましたので、早速修理点検することにいたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
6	R5.1.11	前より気になっていましたが、エスカレーターを歩いて移動している従業員（Dr、ナース）が目につきます！エスカレーターに乗る時は、ルールがあるのではないのですか。大きな荷物を持たれたご老人も乗っておられます。それをかき分けて移動しないとイケませんか。皆さん見てますよ。 当たり前の事を、当たり前のようにやって気持ちの良い関係でいましょう！それを願います。	庶務課	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す。今回のご指摘を真摯に受け止め、教職員へエスカレーター利用時の留意事項を周知させていただきたいと思えます。今後も当院へお越しの方が快適にご利用いただけますよう、努力してまいりますので、よろしくお願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R5.1.12	<p>小児科病棟の入院付き添い人（親等）に、有料病院食で構いませんので食事を出していただけないでしょうか。昨年付き添いましたが、夜18時～朝6時頃までの間だけしかコンビニ・自販機に行けません（規則につき）。日数が多くなると何度も出るようになりますし（出たいわけではないのに）、幼い子を残して目を離すことに事故（アクシデント）など懸念がありますし、陰性なのに病棟を出ること（人や空間での接触）にも抵抗があります。病棟には保育士さんもいらっしゃり、出る間子を見てもらうこともできますが、時間が時間ですし、入院しているお子さんのケアで忙しいのも伝わってきますので（一生懸命してくださっています）、自分がコンビニに行くのにお呼びするのも心苦しい状況です。また子の食事等の兼ね合いで思ったより時間を調整する必要があり大変です。そのため、有料で希望者に病院食を出していただくと、大変助かります。ご検討いただけないでしょうか。宜しくお願いします。</p>	17階西病棟	<p>新型コロナウイルス感染症が蔓延している中、入院期間中ご不便をおかけして申し訳ございません。買い物のために看護師を呼ぶのが心苦しいとのことで、付き添いの方にお気を遣わせてしまい申し訳ございませんでした。付き添いの方への有償での食事提供についてですが、当院栄養部とも検討いたしました。全国のこども病院でも導入しているところはなく、また当院では入院患者数も多いことにより付き添いの方への食事提供は管理上厳しいとの見解でした。現時点では、コンビニ等の利用をお願いいたします。付き添いの方がコンビニや自販機に行かれる時、また病棟外に出るのが不安な場合は買い物代行もいたしますので、ご遠慮なく看護師までお申し出ください。</p> <p>今後世の中の状況に合わせて対応を検討していきたいと思っております。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R5.1.13	<p>A病院から父の付き添いで初めて来ました。初診受付も素早く手続きをしていただき、初めてでしたがスムーズに診察まで進めていただきありがとうございました。</p> <p>私自身も身体が弱いのですが、病院に通うお金も、病気の原因を見つけるためのお金も、治療するお金もないので、残りの人生ずっと身体が弱いままだと思います。具体的な病名もついていないので障害者という枠でもないため、お仕事も見つからない・断られる・できない状態です。たくさん検査をしましたが、どれも異常はありませんでした。具体的な症状は、全身の力が入らない（握力0.5～2kg）。たまに頭痛・耳が聞こえない・目が開けられない・吐き気・食欲がなくなるなどです。13年前からずっと力が弱いままです。私みたいな障害者じゃない障害者の人が他にもいらっしゃると思います。私は家族に25年分の年賀状を捨てられるなどもされ、心身ともに生きる気力が持てません。どうか、1人でも多くの方を救ってあげてください。でもあまりご無理はなさらないでください。いつもありがとうございます。頑張ってください。</p>	消化器内科外来	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5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R5.1.18	<p>待ち時間3時間近くはどうかありませんか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10：45 予約（10：30来院） ・11：02 検査終了 ・13：40 診察（昼食とらず待っていた） <p>その間何の情報もなく、診察が遅れているのであればその旨情報提供をしてほしい。担当医制に診察予定時間を把握しているので、対象となる患者に対して声を掛けられるはずではないですか。</p>	眼科外来	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。また、長時間お待たせし不快な思いをさせてしまったこと、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>医療を提供する立場として、患者さん目線に立つ事は基本であり、当然待ち時間の緩和やその間のケアに努める事は必要不可欠です。しかしながら、眼科外来の患者数と比較しますと、医師数や医療スタッフも限られた医療資源での対応を迫られているのが現状です。ご指摘のようにならざるを得ない待ち時間が長くなる日もあり、このような場合に適切なお声掛けができると良いのですが、多くなっているからこそ、対応にも限界が生じやすくなっているとお考えいただければと思います。これまでにも、待ち時間が長くなると予想される場合には、その旨お伝えする努力はしていますので、できる限り精神的な負担が減るような工夫はこれからも尽力させていただきます。また患者さんにも我々の現状にもご理解いただき、どうか寛容な目線で見守っていただけますと幸いです。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R5.1.18	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部屋内での通話やめてほしい。 ・ TVの音、イヤホンでしっかり漏れないように。 <p style="text-align: center;">↓</p> <p>ルールを1人守らないと、他も始めてしまう。 ルールを守りたくない方は個室へお願いしたいです。</p>	15階西病棟	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。入院される患者さんにはオリエンテーション時に携帯電話は病室内では使用できないことや、携帯電話使用可能な場所についてご案内させていただいております。また、テレビ視聴時においてもイヤホンを使用するようにも説明しております。規則を守れていない患者さんにはその都度注意させていただいておりましたが、十分に行き届いていなかったようです。今後はそのような事がないように、入院オリエンテーション時に携帯電話の使用やテレビ視聴について迷惑行為がないよう更に注意喚起し、患者さんが安心して入院生活を送ることができるように環境整備に努めたいと思います。</p>
11	R5.1.23	<p>予定時間の診察が1時間遅れとかなるので、スマホで待ち時間や今はどの様な状況であるのか、待ち合い室前にあるパネル表示かスマホで確認できるようなシステムにしてほしい。そうすることが可能なら外にでも食事をとったりとかできるので、安心して病院外で用事もできます。</p>	医療情報部	<p>ご意見ありがとうございます。待合室前のパネル表示に該当する情報を、病院外でもスマホ（スマートフォン）やタブレット端末で確認できるシステムをご用意しております。受付票（再診受付機からのレシート）下部にQRコードを印字しておりますので、お手持ちのスマートフォンでご確認ください。</p> <p>また今後、より一層ご利用いただきやすくなりますよう、おおよその待ち時間やご自身が呼び出されるまでの順番や状況を確認できるような仕組みにつきましても、検討してまいります。今後も貴重なご意見を頂戴出来ましたら幸いです。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R5.1.24	<p>今、二人目の出産のために受診しています。一人目の時もこちらの病院でお世話になりました。出産までに必要な手続きをしたのですが、窓口が前回から変わっていました。前回は窓口でイスに座って手続きできました。一人目ということもあり分からないことばかりでしたが、とても分かりやすく説明してくれ本当に助かりました。今回も同じ手続きをしに窓口に行ったのですが、立ったままで手続きが始まりました。診察のあとで疲れていたのもあり、時間も10分以上かかったと思います。とても苦痛でした。説明も、私は一人目を経験しているから内容は分かっていたのでいいのですが、初めて手続きする人はあの説明じゃ全く分からないと思います。なぜ窓口が変わったのでしょうか？大学病院であの説明・対応はあまりにもヒドイと思います。前の担当の方が良かったです。</p>	患者支援課	<p>この度は患者さんのお身体を気遣う配慮が欠けておりました。ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。今後は患者さんのお身体の状況をお聞きし、椅子があるブースにご案内するなどの対応を実施します。産科関係の手続きについては昨年12月より窓口が変更しております。ご説明内容については、患者さんにわかりやすいように要点をまとめてお伝えするように指導いたしました。ご不明な点などがございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R5.1.25	<p>このアンケートが「より良い医療を提供できる病院」になるのでしょうか？</p> <p>公立大病院は教育医療病院と聞いてますが、医療関係の知識・技術はもちろんですが、医療関係者の前に「にんげん」としての教育をすべきだと思います。自分の感覚ですが、患者には注文が多いのに看護師や補助的な立場の人の中にそもそもの行動が「がさつ」「荒い」人が何人かいる。患者を「人」と思っているのだろうか？と疑問に思います。</p> <p>申し送りなどがちゃんとできていない。「この後○○○を見に来ますね」「初めての食事なので様子を見せて下さい」などその他いろいろありますが、それもしに来ない！できないなら最初から言わんといたらいいのに…連絡ごとをお願いしても全く伝わっていない…最悪ですね。（15階東病棟より）</p>	<p>患者支援課 15階東病棟</p>	<p>【患者支援課】 当院では患者さんの豊かな療養生活のための取り組みとして「ご意見箱」を設置しております。いただいたご意見の全ては、病院長をはじめ院内の主要な者へ回覧し共有しておりますとともに、当課から直接該当する部門へ事実確認や回答を求め、改善を図るよう働きかけております。また医師・看護師・その他スタッフが集まり改善に向けた検討会議を毎月行っております。その中から改善に向けた指示を発信しております。また毎年1回入院・外来患者さんを対象に1週間アンケートを取り、前年と比較し他院と比較して改善の検討を行い院内へ共有しております。これらの取り組みにより患者さんからのお声を病院改善につなげることで、より良い医療を提供できる病院づくりを目指しております。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>【15階東病棟】 この度は看護師の対応で患者さんへ不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。迅速で安全な治療と継続した看護を行う上で、患者さんの状態について得た情報を確実に他の看護師や担当医師に正しく伝えることを常々指導しております。しかし、治療上に必要な場面で患者さんの状態や状況の観察および情報共有ができていないことにつきまして、ご指摘を受けたことは日々の指導不足であったと受け止めております。看護師には情報共有が不十分だった場合、患者さんの安心感や信頼を損なうだけでなく、治療に影響を及ぼすことになり良い看護ができないと改めて指導いたしました。また、入院中に担当させていただきました看護師には患者さんからのご意見と誠実に対応できていなかった点、及び接遇面につきまして個別に指導しております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R5.1.26	<p>この度は大腸粘膜切開剥離術で大変お世話になりました。治療いただいたA先生、B先生には本当に感謝しております。治療終了後鎮静剤で意識はもうろうとしていましたが、A先生が「綺麗に取れましたよ」と言って下さった言葉は、本当に嬉しく心に響きました。また、B先生の説明もとても丁寧で初めての入院で不安でしたが、その不安を消し去るようなホスピタリティを感じとても感謝しております。本当にありがとうございました。そして、日々のお世話を下さった看護師の方々もみなさん本当に優しく、丁寧な対応でとても満足しています。特に治療当日にお世話になりました看護師のC様、正直朝からとても不安でしたが優しく親切に接していただき、治療後も「早く終わって良かったですね」とおっしゃって下さったこと、とても嬉しかったです。初めての入院で不安だらけでしたが、皆様のおかげで最高の治療をしていただき本当にありがとうございました。</p> <p>ここからは入院中に気付いたこと、また想い・提案ですが一番感じたことは先生方のご苦勞です。それは入院5日目の晩ですが、たまたま水を汲みに行った帰り病室から大きな声がしました。男性の声で「もうこんな治療は嫌や、せんとってくれ」という主旨の声が聞こえました。担当の先生は治療の必要性を説明してらっしゃいましたが、聞く耳を持たないという感じでした。先生は苦渋の表情で病室を出てこられました。今日本は少子高齢化が進み医療費の負担も凄いのだと思います。これだけ設備が整い高度な医療が受けられる大学病院でも多分高額療養費の制度が適用されると思いますので、患者の経済的な負担は軽くて済むと思います。ただ、その負担は若い現役世代の人達に背負わせているはずで、そういった事情を踏まえれば、先程のような発言は到底出来ないと思います。でも現実にあのような患者の方がいるのも事実ですし、それに対応する先生方のご苦勞は計り知れないだろうと痛感しました。少しでもあのような患者の方が減ることを切に願います。</p>	1 1 階西病棟	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5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R5.1.26	<p>そして更により良き病院づくりの為の提案なのですが、私は長年百貨店で販売推進の仕事に携わってきました。販売促進の業務とは、沢山のお客様に楽しんでいただける店づくりをすることなのですが、そのノウハウを活かして一つ提案があります。それは、費用をかけないで病院内の空間をもっと患者さんの癒しに繋がるような空間にすることです。具体的な施策としましては、大阪府・市民にボランティアで病院内の空間を癒せるような絵画やオブジェを募集し、少しでも和める病院づくりを目指したらいかがでしょうか。私は西病棟の1163号室でしたが、その右側にあるトイレをよく利用しました。ちょうど用を足している時の視線の先には剥がれたクロスがありました。その場所にハガキサイズくらいの小品でもいいと思います、小さな心温まる絵画もしくは川柳みたいなものを掛けるだけで患者さんの気持ちを癒すことができると思います。また6階の中庭スペースにも花でもいいですし、何か癒しのあるオブジェなどを設置されたらどうかと思います。他にも沢山そのような場所があるかもしれません。それを大阪府・市民の皆様をお願いして、自分たちの病院を自分たちで素敵な病院に創り上げていく、こんなプロジェクトを立ち上げられてはいかがでしょうか。もちろん病院というのは医療機関ですのでそれなりのフィルターをかける必要はあると思います。ただ患者目線でこれからの病院づくりを模索していくことは大切だと思いますので、より良い病院づくりのための愚案としてご一考いただけたら幸いです。</p> <p>長々と綴らせていただきましたが、この度の入院で様々な事を感じ、経験しました。一番は健康の大切さ、当たり前の日常への感謝、家族のありがたさ、そして担当されている医師・看護師様のご苦勞です。またいつの日かお世話になることもあると思います。またお世話にならないよう日々の健康管理を大切にすることにも努めます。まだまだコロナ禍は続いていくでしょう。医療従事者の方におかれましては大変な日々が続くと思われませんが、くれぐれもご自愛下さい。皆様方の益々のご繁栄とご活躍をお祈り申し上げます。</p> <p>追伸 患者総合支援センターご担当者様 冒頭に記載しましたA先生・B先生そして看護師のC様に是非この感謝の気持ちをお伝えいただくよう伏してお願い申し上げます。アンケートには100点満点で100点と記入しておきました。</p>	患者支援課	<p>コロナ感染対策のため、院内のレクリエーションが開催できない状況ではありますが、以前のように職員・ボランティアスタッフによる各種レクリエーションやイベントを開催できれば、患者さんの癒しに繋がるような装飾など検討いたします。なお、11階西病棟の剥がれていたクロスにおきましては、早速補修いたしました。</p> <p>この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年1月）

No	年月日	内容	部署名	対応
//	R5.1.26	<p>1日も早く今のコロナ対策を見直してもらって、閉塞感のない病棟及び、以前のような開かれた談話室の使い方に一刻も早く戻してほしいと思います。今やっていることは「基本的には部屋を出るな」「談話スペースは使用不可」（電話の時は可。なんだか変?!）「部屋ではカーテンを閉めさせられる」等々過剰対策が多く、これはちょっと前の中国のコロナ対策と考えは同じで、まさに病院内ロックダウンだと思います。自分も決してコロナが広がってもいいとは思っていませんが、なぜ不要で意味のないことを改善しようとししないのですか？全員一律に同じことをせよとすること自体が（これも全く中国方式と同じ）おかしいのです。カーテンも閉じたいと思う人は閉じたいいいし、談話室でリフレッシュしたり、先輩の患者さんからアドバイスをもらったりしたい人は利用したいいいし（そもそも体調や病状がすぐれない人は部屋にいるだろうし...）。看護師さんたちは病院から言われているコロナ対策のマニュアルに従って行動しておられると思いますが、今回自分の場合、入院直後個室に移動することになった時数人のスタッフさん（看護師さん含め）が手伝ってくれました。その間点滴ルートに不具合が生じたのでしょうか？点滴の薬が落ちずに止まったままになっていました。今回自分は抗がん剤治療の副作用による腸炎のために入院させてもらったのに、その治療の1つである薬の点滴がストップしていることを誰一人気付かずに、そのままにして部屋を後にしてしまいました。どうなってんねん？本来の治療は二の次でコロナのことばかりか！これやったら本末転倒やん!! 前回の入院時にも疑問に思ったこと数多くありましたが、1件だけ質問したことで誰が考えても“それはおかしいやろ”「コロナ対策の1つとして〇〇〇しています」と答えが返ってきたので、ただただ不信感が募るだけでした。病院側の都合の悪いことなど、何でもコロナのせいにするんやなあ...。今回いい機会だと思い意見を書かせていただきました。</p>	<p>庶務課 15階東病棟</p>	<p>【庶務課】 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す。また患者の皆様には大変ご不便、ご迷惑をおかけしておりますこと、誠に申し訳ございません。院内における新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の一環として現在の対応をさせていただいておりますが、今後感染症の拡大状況等を踏まえ、対策についても適宜検討をしておりますので、何卒ご理解ください。当院の入院患者の皆様が快適にご利用いただけますよう努力してまいりますので、よろしく願いいたします。</p> <p>【15階東病棟】 当院には様々な疾患による重症な患者さんや、免疫力が低く感染症にかかると重篤化しやすい患者さんが多数いらっしゃいます。そのため患者さん同士の接触を極力避けられるように、談話室の使用をご遠慮いただいております。また自室のカーテン内で過ごしていただくことで、入院患者さんの院内感染防止を強化しております。入院時に感染防止対策につきまして説明が不足しており申し訳ございませんでした。</p> <p>投与中の点滴の観察が不足していたことにつきましても、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。看護師には感染対策を実施した上で、患者さんの状態の観察及び看護を実施していく重要性を改めて指導してまいります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R5.1.26	来院して入口に入った時、「不げんマスクをして下さい」と言われたが、私は何も聞いていないし、本来なら不げんマスクを配って、布マスクを入れる袋を渡すのが筋じゃないだろうか？	庶務課 (医療安全センター)	マスクについて、ご不便をおかけして申し訳ございません。当院では以前より不織布マスクを着用いただくようホームページ等にてご協力をお願いしております。当院は大学病院の特性もあり、通院・入院されている患者さんは重症化リスクの高い方が多くおられます。不織布マスクは他のマスクに比べて飛沫の吐き出しと吸い込みを防ぐ効果があると言われており、昨今ニュース等でノーマスクへの移行が言われている中、再度声掛けを実施することで感染防止対策の徹底にご協力をお願いしております。毎日多くの患者さんが来院されておりマスクを配布することは困難ですが、来院途中での感染リスクもありますので、ご理解とご協力の程よろしく願いいたします。
17	R5.1.30	通院証明をなぜ一括で発行できないのか。 「当院のルールです」の一点張り。他病院では一括して証明発行されます。患者に無理な負担を強要しています。お役所ルールは不要です。即刻改善望みます。	医事運営課	現在当院では、受診診療科ごとで発行する運用となっております。他科に跨っての受診をとりまとめて1枚の診断書を発行するには、院内紛失のリスクや2名以上の医師が同様式に記入することによる記載内容の最終確認の問題等があるため、かえってお時間を要することになることから現在の運用をとらせていただいております。今後は患者さんの利便性に寄り添える運用の見直しを行ってまいりますこと、ご理解の程よろしく願いいたします。貴重なご意見を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5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R5.1.30	つめたいね。	総合診療センター 外来	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今回の件につきましては、すでに複数の専門診療科で精査（加療）されているものと拝察いたします。当院で行った検査や身体診察では異常は認めず、診療内容は紹介元病院へ郵送しております。再度専門医師への受診を希望される場合は、恐れ入りますが紹介元病院の先生にご相談いただけますと幸いです。担当医師からの説明が伝わりにくかったようで、申し訳ございませんでした。貴重なご意見ありがとうございました。
19	R5.1.31	A先生 いつも患者に寄り添い親身になって診察していただき救われております。お陰で患者も心を開いて安心して受診させていただいております。付き添いの不安もいつも取り除いてくださり、本当に有難うございます。	耳鼻いんこう科外来	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	R5.1.31	A先生 いつも心に残る言葉でご指導いただき、本当に有難うございます。患者は「早く先生に聞いていただきたい！」という気持ちで、診察を心待ちにしております。	神経精神科外来	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5年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R5.1.31	<p>予約時間を1時間以上待たされた。混んでいる様子もなく表示も予定通りなのに、30分以上経ってから30分待ちの表示に変わり、結局1時間超えです。私のあとの予約時間の人が同じ診察室へ呼ばれていたようですし、何のための予約なのか。</p> <p>また、医者に説明をしてもらいたいと言っていました。が、1年半以上何もなし。何を考えているのか説明できないなら、責任をとるように。</p>	婦人科外来	<p>この度は予約があるにも関わらず診察までにかなりお待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。当科では市中の病院やクリニックから多くの患者さんのご紹介をいただき、大学病院での通院が必要である方は診療させていただいております。また、通院された折に色々な症状についてご相談される方、病状が悪化される方に対してはどうしても時間をかける必要があります。そのため予約時間が大幅にずれ込んでしまいます。対策として病状が安定した患者さんには紹介元病院や近医へ紹介し診ていただくなど、当院受診いただく患者さんを限定していくことで予約時間に診療できるようにしております。</p> <p>ただ、今回ご指摘いただきました【私のあとの予約時間の人が同じ診察室に呼ばれていた】との点につきましては、予約時間を優先して診察するよう各医師に周知徹底いたします。緊急を要する患者さんにつきましては、優先的に診察しますので予約時間が前後することについては、何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>次に医師に対してのご意見に関してですが、当院も含め婦人科でも常日頃から診療に真摯な対応を心がけております。当該の事例が何を示しているかが不明なため、今後の改善に繋げるのは難しいかと思っておりますので、是非とも具体的にご指摘いただければと思います。今後とも、より良い医療に向け尽力いたしますので、どうぞよろしくようお願い申し上げます。</p> <p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>