

患者さんからのご意見と対応（令和5年3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|--------|--|--------|--|
| 1 | R5.3.2 | A先生のところにいられた女性の看ナース様、支払い場所などの案内を笑顔でその場所まで案内されていました。なかなか病院で笑顔がないのに、見ていてもすごく気分よく時間が過ぎました。その方に“ありがとう”が言えず残念だ！不安な患者がいる中でのお声がけがすごい！ | 整形外科外来 | 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。 |
| 2 | R5.3.3 | ろう者に対して病院内に通訳者も少しずつ増やしてほしい。昔のまま相変わらず通訳者が1人もいないです。 | 患者支援課 | 耳の不自由な患者さんの診察券には、院内で共有するために耳マークシールを貼付しております。また、電子カルテ上でも共有をしております。シールを確認した医師や職員は、筆談にてご対応しております。手話通訳者の配置は現在のところ予定はございませんが、コミュニケーションをとる上でご不安なことなどがございましたら、医師や職員にお申し付けください。貴重なご意見をいただきありがとうございました。 |
| 3 | R5.3.3 | 手話言語条例が出来ているので、ここでもぜひ専任手話通訳者の配置をお願いします。 | 患者支援課 | 耳の不自由な患者さんには、筆談にてご対応しております。コミュニケーションをとる上でご不安なことなどございましたら、医師や職員にお申し付けください。手話通訳者の配置は現在のところ予定はございませんが、今後対応についての検討が必要と思われます。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5年3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|--------|--|-------|--|
| 4 | R5.3.3 | 応対等、市立の時よりだいぶ落ち、残念です。 | 患者支援課 | この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。当院では患者さんからいただいたご意見を共有し、改善するための検討会議を週1回開催しております。当会議で教職員の接遇・マナーの改善に向けて検討させていただきます。差し支えなければ具体的にご記入くださいますようお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 5 | R5.3.4 | 近々手術の予定です。この病院にお世話になって1年ですが、看護師さんの親切さや思いやりに毎日感動する日々です。14階の看護師のAさん、親切にくわしく手術の説明や色んなお話をしてくださって有り難うございました。Bさんは黙ってお薬の飲む時間のメモを机に貼ってくれていました。おかげで忘れずにすんでいます。Cさんは首からカテーテルを入れる時、とても痛がる私の手をずっと握ってくれていて、アザになっていないか心配です。特にDさん、いつも元気に明るく丁寧に親切に接して頂いて本当に有り難うございます。いつも励ましてくれて支えてもらっています。親子ほど年も離れているのに申し訳ないと思いつつも頼ってしまっています。本当に皆さん素晴らしい看護師さんばかりで、この病院で治療できて良かったです。これからも治療は続きますが一生懸命頑張ろうと思います。有り難うございました。 | 14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。 |

患者さんからのご意見と対応（令和5年3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|--------|--|--------|--|
| 6 | R5.3.4 | <p>【病室の騒音について】</p> <p>1302号室で入院していたが、途中から入ってきた入口側の方がうるさくて快適に過ごせなかった。病室内でテレビ電話、真夜中にルームライトつけっぱなし、携帯の着信音、気になったが誰も看護師も注意しない。見廻りを強化して注意して欲しい。</p> | 13階東病棟 | <p>この度はご不快な思いを与えてしまい、心よりお詫び申し上げます。いただいたご意見を部署内で共有し、深く反省いたしました。改めて関係職員に対して療養環境が損なわれる場面があれば、その都度確認して声かけを徹底していくよう指導いたしました。今後、患者さんが安心できる療養環境を提供できるよう、より一層努めてまいります。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> |
| 7 | R5.3.6 | <p>1階保険証確認カウンターの案内女性、非常に不親切で説明わかりにくい。もう少し親切に患者にして下さい（障害者なので）。AM9:00頃の人。</p> | 医事運営課 | <p>この度はご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。本人を含め他のスタッフにも指導いたしました。患者さんに寄り添った接遇を目指して取り組んでまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> |
| 8 | R5.3.7 | <p>全ての病室にWi-Fi届くようにしてほしいです。（16階東病棟より）</p> | 医療情報部 | <p>現在病棟では、デイルーム・特別個室・一般個室でフリーWi-Fiを提供しておりますが、その他の病室についてもフリーWi-Fiの提供を引き続き検討してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p> |

患者さんからのご意見と対応（令和5年3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|--------|--|----------------|--|
| 9 | R5.3.8 | 後払いに登録してから、精算の長い列に並ばなくて早く帰れるようになって良かったです。 | 医事運営課 | 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。 |
| 10 | R5.3.8 | 採血について 先日、病院にも直接お電話いたしました。いつも大変お世話になっており感謝しておりますが、子供の採血をお願いした際に大変不快かつ不安な思いをしました。 うちの子は自分で何でもできず、声を出す事もうたえる事もできない医ケア児です。もともと血管も細く採血しにくいのですが、この日は子供のみ連れて行かれて採血に1時間30分程かけて、針も8ヶ所程刺した跡が残った状態で採血を終えました。後日も刺した箇所は数日間腫れ続け、緊張のせいで身体もかたくなり、何より泣かない子に何度も針を刺されていたと思うと辛いです。また、採血時間が長かったため持参の酸素ボンベも最後はなくなり、帰宅にも大変不安な思いでした。酸素がなくなると命にも関わります。その辺りも考慮していただきかったです。以後このような事は二度とない様にしていただきたいです。（病院の診療科にはもうすでに連絡しておりますが、病院にも周知したく記入いたしました） | 小児科・新生児科 外来 | この度は大変不快・不安な思いをされましたことを、深くお詫び申し上げます。採血に難渋し、長時間要し、患者さんには大変な苦痛になってしまったこと、またご家族の方々にもご心配ご不安をおかけし大変申し訳ございませんでした。当時の状況を確認し、今後は主治医を含む上級医で対応予定とさせていただきます。尚、採血が困難な場合は採血の延期も検討いたします。またスタッフ間でも情報共有し、今後は長時間の苦痛・不安を受けないよう配慮いたします。ご指摘、貴重なご意見いただき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3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|--------------|---|
| 11 | R5.3.10 | 1階出入口近くのユニバーサルトイレにバッグをかける所がない。フックには子供用の便座がかかっており、白い小さなフックは折れている。バッグをかける丈夫なフックを取り付けて下さい。 | 施設課 | この度はご不便をおかけして申し訳ございません。場所を確認し、新たなフックを取り付けるよう早急に対応いたします。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 12 | R5.3.14 | 受付の委託業者の方に保険証確認作業という基本業務を、熟知しないまま窓口デビューさせないでほしい。先輩にたずねながらやっていた。たいして難しい事ではない。保険証と助成証の期間が更新されていただけのチェックを一人でできず長くかかっていた。 あと、医学生か研修医か数名が雑談（楽しそうに）しながら練り歩いていた。いろんな思い、張り裂けそうな不安をかかえた患者がいることを考慮すると思いやりにかける行為。技術より先に人の気持ちを考えられる医師になってもらいたい。 | 医事運営課 学務課 | 【医事運営課】 今回の状況を確認し、保険証確認時に患者さんからのお問い合わせに真摯にお答えができなかったことで、ご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。直接謝罪の連絡をさせていただきました。保険証確認については現在マニュアルの修正を行い、新人育成を実施しているところです。今後も人材育成に力を入れ、独り立ちをして業務が行える体制づくりを実施してまいります。この度は貴重なご意見いただきありがとうございました。 【学務課】 この度は貴重なご意見を頂戴し誠にありがとうございます。また、患者さんの前で相応しくない行為がありましたことを深くお詫び申し上げます。本学では、受診される患者さんに寄り添う質の高い医療人を育成するために、いただきましたご意見を真摯に受け止め、より一層の研修・指導に努めてまいりますので、引き続きのご理解、ご支援のほどお願い申し上げます。 |
| 13 | R5.3.15 | 理容室について 美容室だけでなく、理容室（散髪、髭剃り）を是非設置していただきたい。（6階東病棟より） | 施設課 | 貴重なご意見ありがとうございます。店舗運営事業の参考とさせていただきます。今後ともご利用者様にとってより良い環境となるよう努めてまいります。 |

患者さんからのご意見と対応（令和5年3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|---------------|--|
| 14 | R5.3.15 | <ul style="list-style-type: none"> ・眼科初診 7時間かかりました。効率が悪いと思えます。SLEの受給者証“関連あり”と付箋に書いてあるのに事務でもう一度確認する必要ある？ ・脳神経内科 A病院から転院しました。特定疾病受給者証A病院では使えたのに、こちらでは関連なしで処理されており、事務が何も言わないので気付きました。一言言ってもらえれば、こちらから「確認してください」と言えたのですが。特定疾病の適用については再度確認していただきたいです。 ・眼科ですが、毎度5時間以上かかるようでしたら転院を検討します。 | 眼科外来 医事運営課 | <p>【眼科外来】 この度は貴重なご意見を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。医療を提供する立場として患者さん目線に立つことは基本であり、当然待ち時間の緩和やその間のケアに努めることは必要不可欠です。当日の状況を確認させていただいたところ、初診であったり地域初診予約時間の遅延などどうしても待ち時間が増加する状況であったと思われます。今後については、診察時にご相談いただければご対応をさせていただきます。</p> <p>【医事運営課】 この度は事務手続きの連携がとれず、患者さんにご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。状況を調査し患者さんへ直接謝罪の連絡をさせていただきました。今回の経緯は、受診時は主治医の指示により「SLE関連なし」との回答があったため、受給者証を適用しませんでした。患者さんの意向とは反し、受付も患者さんの状況や意向を確認せず対応しておりました。本日、現場で確認したところ主治医より「SLE関連あり」との再回答をいただきましたので再計算（すでに上限額に達していたので精算はありません）の上、管理票をお預かりすることになりました。なぜ、受診時に主治医が「関連なし」と回答したかは分からないため、次回受診時に直接主治医へ確認していただくようお願いしています。今後このような事が起こらないようスタッフに共有し、患者さんへの声掛けをより意識するよう指導いたしました。この度は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3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|---|--------|--|
| 15 | R5.3.16 | MRIについて 私は閉所恐怖症です。オープン型・音楽が聞こえるなど、リラックス出来るようにお願いしたい。（12階東病棟より） | 中央放射線部 | オープン型MRI装置は、患者さんの空間が広いことは非常に大きなメリットでございますが、画質があまり良くなく、大学病院で最良の診断を行う上では適合しないため当院では導入されておりません。音楽につきましては、検査を受けられる前の問診時にお申し付けください。検査に支障が出ない範囲でお聞きいただけます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 16 | R5.3.19 | 発症して3ヶ月あちこち病院回って、やっとこの病院紹介されました。不安で押しつぶされそうななか、病名判明し治療も始まり少しずつ和らいてきています。とても安心する事が出来ました。先生方そして病棟のスタッフの方々、感謝しております。ありがとうございました。 | 15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3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|---|------|--|
| 17 | R5.3.23 | <p>診察の時に今まで会ったこともない若い女性の方が診察し、まばたきを一度もさせない状態で強い光を当てられるなど、2分近くされて、とても不愉快だった。その後いつも診てくれている先生が診察してくれて、全く同じ目のチェックをされたが、この女性の先生は本当に必要な診察だったのか疑問。もしインターンだとしたら、まず名乗るべきだ。</p> <p>（記入日未記入、回収した日が3/24です。）</p> | 眼科外来 | <p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。またご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。当該の事象につき詳細が不明ですので、確実なことを申し上げることができないのは予めお詫びさせていただきます。眼科外来では、視力・眼圧検査から始まり眼底検査のための散瞳検査や隅角検査といった様々な眼科検査がございます。各患者さんに必要な検査を吟味し、その都度必要な事前診察など行うことがあります。診療のスムーズな進行のため、担当診察医師と異なる医師が事前診察を分担することは通常の診療範囲内でございます。今回の件に関しては事前に説明不足であった可能性がありますので、また各担当医師に通達の上徹底したいと思っております。不必要な診療を行うことはございませんので、その点をご理解・ご安心いただければと存じます。今後とも反省点や改善すべき点があれば、我々も精一杯努力をさせていただきますし、これまでと同様にご指摘いただければと思っております。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3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|---|-----------------------|---|
| 18 | R5.3.24 | <p>①入院説明時には荷物の受け渡しで上にあがれる人数のことに対する説明はなく、いただいた紙には2名と書いていたが、警備員さんには1名と言われた。病院側と警備員とでなんだか連携がとれていないような感じがしました。そしてその警備員に「そんなこと言われてない」と言っても謝りもせず、「コロナ禍だから…」と言うだけで人間（大人）として“どうなんだろう？”と思いました。</p> <p>②外来に来た時に右の腎臓と聞いていたが、手術前日に「左でした」と言うだけで、患者・その家族に謝罪も説明もありませんでした。 もう少しで医療ミスを起こされていました。病院の信頼を失いました。 (14階病棟より)</p> | <p>①庶務課 ②泌尿器科</p> | <p>①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。院内での情報共有が不足しており、ご迷惑おかけいたしました。院内周知を徹底いたします。また、警備員の対応につきましても引き続き教育・指導に努めてまいります。何卒、ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>②私たちは患者さんにより良い医療を提供するために日々努力しておりますが、この度は不安にさせてしまい深くお詫び申し上げます。外来において手術説明をする際に、左右を違えて説明をしてしまったことが原因と考えられます。当院では“安全に手術を行う手順マニュアル”に則り、左右のマーキングを前日に行い、看護師と医師と患者さんの三者で手術部位の左右を確認しております。今回この手順により左右の間違いを未然に防ぐことができ、患者さんおよびご家族にも謝罪と説明をさせていただいておりますが、十分ではなかったようでありお詫び申し上げます。お寄せいただいたご意見を真摯に受け止め、今後の改善に努めたいと考えます。貴重なご意見を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3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|----------------------------------|---|
| 19 | R5.3.27 | A先生、わずかな期間ではありましたが親身になって関わっていただき、ありがとうございました。ずっと先生にお世話になると思っていたのですが、残念です。病院をおかわりになられましてもお元気で活躍されること、先生の幸せお祈りさせていただきます。今までご心配いただきましたことありがとうございました。 | 形成外科外来 | 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 | R5.3.29 | <p>①部屋間違いやすいのでホテルにあるように各個人にフロアの案内図が欲しい。 →ぬいぐるみを各部屋の入口に付けて欲しい</p> <p>②部屋の入口に温度と湿度表示するパネル板が欲しい。 →暑いのか寒いのか分からない時があった</p> <p>③料理に関しては栄養素はいらないので総カロリー表示して欲しい。</p> <p>④朝はやはり味噌汁と漬物があるよね。</p> <p>⑤フロア毎のアナウンスがあってもいい。「誰々さん、ナースステーションへお越し下さい。部屋に戻って下さい！」</p> <p>※色々お世話になり有難うございました！</p> <p>※カラー版でユニフォームと職能が分かるようにして欲しい。</p> | <p>①②⑤ 1 4 階病棟</p> <p>③④ 栄養部</p> | <p>①②⑤施設に関する様々なご意見誠にありがとうございます。フロアの案内図やアナウンスなど、患者さんの療養生活をより良くするために関係部署と今回のご意見を共有したいと思います。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>③につきまして、貴重なご意見ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。</p> <p>④につきましては、厚生労働省から“日本人の食事摂取基準（2020年版）”より1日の食塩相当量が引き下げられました。当院は可能な限りメニューバリエーションを維持し、満足していただける献立作成を目標として現在提供を行っております。味噌汁をはじめ汁物は特に塩分が含まれており、おかずに合わせて汁物を献立に組み込ませていただいております。また、漬物も同様に塩分が含まれておりますので、献立内の塩分量によって検討させていただきます。今回のような貴重なご意見を参考にさせていただき、より患者さんの満足できるメニュー展開を考えてまいります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> |

患者さんからのご意見と対応（令和5年3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|-----|---|
| 21 | R5.3.30 | 以前から感じていたのですが、職員（学生他問わず）全員（検査の人含め）名札を定位置、無理な時でも必ず見える、見やすい位置に付けていないのでやましい。覚えられるのイヤとかなければ、患者目線から見やすい場所に常に付けて欲しい！ | 人事課 | 貴重なご意見を賜りありがとうございます。 公立大学法人大阪職員証規程第6条（職員証の携帯）にて、「役職員は、勤務中は常時職員証を携帯し、必要があるときは提示しなければならない。」旨が記載されており、名札の位置については教職員それぞれの自主性に委ねている状況です。病院職員においては一部外部委託職員も在籍しているため、別運用となります。いただいたご意見については、今後のサービス上の課題として捉え、前向きに検討してまいります。 |
| 22 | R5.3.30 | お茶っぱがいっぱい飲めない。のどにひっかかるです。（11階西病棟より） | 栄養部 | お口に合うほうじ茶をご提供できず申し訳ございませんでした。当院で使用している給茶機は、茶葉を粗くするとほうじ茶の味が薄く出るため、現在の茶葉で味・濃さ・香りを引き出しております。ろ過する網目も細かいタイプになっており、茶葉をゼロにする対策は難しいのが現状でございます。更なる改善に向けて努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。 |

患者さんからのご意見と対応（令和5年3月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|---|-------|--|
| 23 | R5.3.31 | <p>・この度3/3～20まで16階東病棟で入院しておりました。入院の間大変お世話になり有難うございます。とっても温かい食事を美味しくいただきました。ご馳走さまです。病院食とは思えない家にいるかの様で癒されました。たくさんの患者様でお忙しいなか、心温まる食事を有難うございます。皆さまどうかくれぐれもお身体をおいといの上、ご安全でご活躍下さいませ。（16階東病棟より）</p> <p>・ごちそうさまです。完食です。魚もお肉も食べれてめちゃ嬉しい。美味しくいただきました。明日の夜のバラ寿司が楽しみです。タルタルソースも大好きです。何でも食べれて嬉しい。ありがとうございます。感謝の毎日です。（12階西病棟より）</p> | 栄養部 | 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。 |
| 24 | R5.3.31 | トイレの流しの水・湯、混合栓の湯の温度が低く、水と大差ありません。5分ぐらい流し続けるとわずかに温かくなる程度です。温度を高くして下さい。 | 6階東病棟 | この度は貴重なご意見ありがとうございました。担当部署に依頼し、お湯の温度調整をしていただきました。 |
| 25 | R5.3.31 | 待ち時間の呼び出しアプリを作っていただきたいです。よろしくをお願いします。 | 医療情報部 | 各診察室前のパネルに表示している内容を確認できるシステムをご用意しております。再診受付機から印刷されるレシート（受付票）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等でご確認ください。今後より患者さんの利便性が良くなるよう、診察までの順番や待ち時間を確認できるシステム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ありがとうございました。 |