

患者さんからのご意見と対応（令和5年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R5.5.2	夜中ナースステーションから笑い声がうるさい。笑うなとは言わないし、皆さんが和気あいあいとしている方がよいと思うが、寝かかっている時にデカイ声出されたら眠れない。もう少し声を落として欲しい。	1 5 階西病棟	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。患者さんの健康を守らなければならない医療者が睡眠を妨げるような行動をとり、申し訳ございませんでした。このご意見をスタッフに周知し、自身の行動について振り返るよう指導いたしました。今後は患者さんが安心できる療養環境を整えるようスタッフ一同取り組んでまいります。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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
2	R5.5.8	<p>①看護師・清掃スタッフの顔写真や名前を掲示してほしい。 日々お世話になっているのに人数がたくさんで覚えられないままでした。お手伝いしていただいた時、声をかける時など名前でお声かけできたらいいと思いました。</p> <p>②細かいことですが…トイレ前のペーパーの注意書きに“小さく丸めて捨ててください”と付け足したらどうかと。夜中、朝のごみ箱は山盛りで捨てづらかったです。書いてあれば協力する患者さんも多いかと思えます。</p> <p>③分別ごみ箱を増やしたらどうかと。1カ所では遠くて邪魔くさくて、結局ベッド脇のごみ箱に捨ててしまいます。</p> <p>④病室・病棟内の写真をHPにアップしてほしいです。入院してから初めて分かったことが多く、入院前に知っていたら持ってきたのに!!というアイテムが多々ありました。給茶機があることも知りませんでした。←に合う大きさの水筒を持ってきたら…と入院中ずっと思っていました。</p> <p>⑤術前説明についてですが、入院前は難しいのでしょうか？インフォームドコンセントに則ってされているのであれば、入院前にしてほしいと思いました。術前説明で詳しく合併症や副作用について聞きました（簡単には聞いていましたが）。先生からは選ぶ権利は私にあると言われましたが、正直手術を目前に控えもう後ずさりできない状況で、手術受けません！とはとても言えません。本当に患者の自己決定権を尊重するのであれば、入院前の患者自身に考える余裕がある時にする方がいいと思います。</p>	<p>①④患者支援課</p> <p>②③施設課</p> <p>⑤婦人科外来</p>	<p>①当院スタッフへの労いのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。職員の顔写真や名前など掲載情報の統一及び充実に向けて、院内で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> <p>②ご不便をおかけし申し訳ございません。注意書きにつきまして追記及び掲示を検討いたします。</p> <p>③ごみ箱の増設につきましては、ごみ箱自体が障害物とならないよう、安全性や通路確保の観点から設置場所を検討してまいります。</p> <p>④当院のホームページに『入院に関する情報』として、病室・病棟内の写真や給茶機の案内を掲載しています。入院時に日常品としてご用意いただくものについては、診療科により異なるケースがございますので、各診療科にてご確認ください。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>⑤術前の説明に関してですが、現在入院前に外来で可能な限り手術に関する説明を行うようにしておりますが、時間的制約等のため不十分な説明であったようであり、申し訳ございませんでした。今後は患者さんの自己決定権を尊重し手術を受けるかどうか、また受ける場合であれば納得して受けることができるような説明を外来の時点で行うよう努めてまいります。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
〃	R5.5.8	<p>⑥教授回診について。ネットでその必要性を調べました。“担当医以外の経験豊富な医師が診ることで、治療方針が適しているか判断できる”という意味合いが大きいとありました。それは分かったのですが、ここでされている教授回診は疑問しかなかったです。教授の横で焦りながら患者のカルテを慣れない英語(?)で読み上げる必要あるんでしょうか。私には多くの先生方の中でつるし上げられているように見えました。カルテの内容を聞いた教授は「うんうん」と言いながら「取っちゃっていいですか(臓器を)?」と2回尋ねてきました。この流れに何の意味があるのでしょうか?不快でした。患者の気持ちに、症状に寄り添うようには全く思えませんでした。他の患者さんにも同じでしたし、弱って寝ているおばあさんが頑張って起きてきてるのに「横になっていいですよ」等の声かけもなく、それを当たり前のようにまた上辺の声かけをして去って行きました。本来の意味ある教授回診になることを強く願います。</p> <p>⑦また細かい事ですが、地下1階のレントゲン室にあるトイレ(銀色の変ったトイレです)の中にファイルを置くところがありません。撮る前にトイレには必ず行かないといけず、置くところに困りました。また、そのトイレ前の手洗い場にはペーパーの設置がなく、検査着で何も持っていないのに、どないしろ?と思いました。改善してほしいです。</p> <p>⑧後払い登録しましたが、外来の月初めの保険証確認が不便です。サッと帰れるのが売りのはずなのに、あちこち行って並んで…。保険証確認を後払いの所でできるようにしてほしいです。</p> <p>色々書きましたが、患者に寄り添い温かい対応をして下さった主治医・看護師・清掃スタッフの皆様には感謝しかありません。これからもお世話になるので、ぜひ意見に耳を傾けていただけたらと思います。</p>	<p>⑥婦人科外来 ⑦施設課 ⑧医事運営課</p>	<p>⑥教授回診に関しては、治療方針が適しているかどうかを所属長が患者さんを直接診て確認するために行っております。英語でプレゼンテーションを行っている理由の一つとして、大学の国際化に伴い診療以外でも英語でプレゼンテーションを行う機会が増えてきており、そのためのトレーニングということがあります。また、患者さんの診療の質を上げるためには時に指導も必要であり、それが今回つるし上げのように映ってしまったのかもしれませんが。今後は患者さんにそのような印象を持たれない有意義な教授回診になるよう努力します。また臓器の摘出に関する確認は、特に良性腫瘍の場合手術以外の治療法も選択肢にあることがあるので、最終確認の意味で行っております。今後は伝え方に注意し、患者さんが不快なお気持ちにならないよう注意し、さらには⑤の指摘にもつながりますが、入院時には手術を受けることを納得して決定されている状態になるよう努めてまいります。横になられている患者さんに関しては、事前に体調の優れない方は起き上がる必要がないことをお伝えするなど、患者さんの負担にならないようにしていきます。いただきましたご意見を参考にし、より良い診療ができるよう日々努力してまいります。この度は貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございました。</p> <p>⑦該当トイレを確認いたしました。ファイル置き場につきましては現場スタッフとも意見交換をし、検討いたします。また、ペーパータオルについては早急に設置いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>⑧当院では、ご診察前までに保険証確認をお済ませいただくことで、患者さんの診療費の計算や処方箋発行等の諸手続きがスムーズになり、精算窓口の混乱回避につながっております。ご面倒とは思いますが、引き続き1階・2階の保険証確認カウンターもしくは各診療科外来受付窓口での事前確認にご協力をいただきますようお願いいたします。今後は後払い専用窓口での運用も含め、保険証確認カウンターの運用方法の検討も進めてまいります。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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R5.5.8	<p>病棟内を歩きスマホしながら歩いている若い女性がいる。前を見てなくぶつかられる所だった。足が不自由な人が多いので禁止してほしい。電話しながら歩いている人もそこそこ見かける。</p>	1 6 階東病棟	<p>ご指摘いただいたように歩きながらのスマートフォンの操作は、他の患者さんにぶつかったり転倒の危険があります。そのような患者さんを見かけた時は、こちらから声をかけ注意をするよう職員に指導しております。今後も病棟内・院内等で歩きながらスマートフォンの操作をしている方を見かけた時は、速やかに対応するよう職員への指導を徹底してまいります。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>
4	R5.5.9	<p>今日初めて口腔外科を受診しました。受付のA様の懇切・丁寧・親切・迅速。お一人で多数の患者様をテキパキとご対応されてました。感謝です。加えて、担当のB医師のきめ細やかな説明にも感謝です。ありがとうございます。</p> <p>私はH23.5.26異変により11：20貴院を受診を伝えたところ拒否され、結果脳梗塞で死にかけました。その時の1階受付の方が非常に事務的で、現在障害者手帳を所持して何とか生存しています。とはゆえ、何かとお世話になっておきながら前述した事を反省?!今後とも、守れる生命を大切にお願い申し上げます。</p>	<p>歯科口腔外科外来 医事運営課</p>	<p>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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R5.5.9	マスク着用について 5類引き下げでもまだ着用を強制させられるのは納得できません。インフル扱いでこれなら今後病院内ではマスク着用は絶対になるのでしょうか。今日はマスクなしで来院しましたが、受付機の所で係りの人に着用するように言われました。着用お願いというより、着用しないとイケない雰囲気でした。幸い持っていました、マスクを持っていないと病院に入れないのでしょうか。どう考えてもおかしいです。	庶務課	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。令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症は感染症法で5類に引き下げとなりましたが、院内では従前のおり「マスク着用」「手指消毒」を推奨しております。当院には新型コロナウイルス感染症罹患により重症化リスクの高い患者さん（基礎疾患のある方等）が通院されております。その方々への感染防止対策、またご自身・ご家族・他の患者さんへの感染リスク低減のためにご来院の皆様をお願いをしております。また、マスクをご持参いただいていない方については病院1階正面玄関にてマスクの自動販売機を設置しておりますので、そちらをご利用下さい。感染予防のためにも、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。
6	R5.5.10	①トイレを“自動洗浄”にして欲しいです。 →昨今、手動が少なくなってきたり流し忘れが多い様です。何度も流してない場面に遭遇しました。衛生的にも良くないと思います。 ②ヘアドネーションが出来たらいいなと思いました。 →急な入院で髪の毛が長くて困りました。どうせなら費用がかかっても寄付したいです。 (11階西病棟より)	①施設課 ②11階西病棟	①ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。トイレの自動洗浄機能について、今後の課題として院内で共有させていただき、検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。 ②当院では、5階にある美容室で切った髪の毛をお渡しし、患者さん自身でヘアドネーション手続きをしていただくことになっております。まだ入院中だったこともあり、当院の美容室での対応のご案内を直接患者さんへさせていただきました。この度は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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R5.5.10	<p>4/22転院について 公立大病院では諸先生方、看護師さん、スタッフには非常にお世話になり夫の命を救って下さったと感謝しております。ありがとうございます。ただ、転院について申しておきたいことがございます。向こうの病院からの指定の時間に遅れてはならないということで（そちらの職員さんから指示されました）退院日が土曜日ということもあり、タクシーの手配等非常にヤキモキしました。何とか無事に向こうの病院にやっと10：00過ぎ到着。（指定時間は10：30でした）しかし病室に入れてもらえず、外来に入院の諸荷物を置いたまま様々な入院の際の検査に連れ回されました。その間横になることも出来ず、まだ十分回復していない夫の体調は見るのも哀れな状態で、私は思わず涙ぐみました。せっかく公立大病院で治療して頂いたのになんということだろうかと情けなく思いました。公立大病院に申し立てても仕様がなかったことだと理解しています。きちんと様々な検査をしなくては受け入れ出来ないというのわかります。しかし、立っているのがやっとの患者が3時間以上も横になることも出来ず、あちこちの検査に行くのは非常にしんどいことです。当日は娘が車椅子を押してついて行ってくれたのが救いです。私一人だったらどうなっていたかと思えます。あの転院した日のしんどさを思い出すと今でも苦しいです。ちなみに夫は公立大を退院するときはせめても自分の足で歩いてタクシーに乗っていきましたが（下着も自分のパンツです）、今現在転院先の病院ではオムツをして寝たがりです。転院先の先生方も看護師さんも非常によくやって頂いています。それはありがたいと思っておりますが、私としてはあの転院した時に彼の身体に非常に負荷がかかったのではないかと勘ぐってしまいます。転院してよかったのだろうか？転院する意味は？公立大病院の方から転院先の病院に対してせめてまず、病室に入れるようお願いできなかったのでしょうか？ずっと病室で過ごし、コロナのこともあり外との接触もない患者が、外へ出るだけでもしんどいことだと思いませんか？（ご家族より）</p>	患者支援課	<p>当院は、地域医療機関と相互に協力・連携し診療を行う「特定機能病院」としての役割を果たすべく、より多くの急性期治療を必要とされる患者さんに医療を提供する役割を担っており、回復期の患者さんの状態に合わせて地域医療連携としての転院にご協力いただいております。転院調整の際には患者さんのお身体の状態を転院先の病院と共有し、移動手段なども含め確認しております。また、転院先と事前に確認したことについては、患者さんにご家族にお知らせしております。転院時に患者さんがお困りにならないよう、今後はより一層患者さんの状況を把握し、情報提供していくことに努めます。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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R5.5.11	<p>令和3年5月10日に受けた手術につき、当時期に保険会社に保険金請求したが「手術」ではなく「注射」と【診療明細書】に記載されているので保険金は支払えないと拒否され、当時はそのまま捨て置いた。</p> <p>令和5年3月に確定申告のために資料を整理していたら、【眼内注入手術記録（外来）】なる文書が出てきた。他にも予約票の外来手術欄に右アイリーアと記入されていた。</p> <p>そこで貴病院に令和5年3月30日電話で確認すると、</p> <p>1通話目：担当者（患者請求課女史）に15分間待たされて、「担当を代わる」とのみで終了。</p> <p>2通話目：【A】と名乗るが所属を名乗らない男性から電話を受ける。この時点で、眼科受付からの『手術として案内している』との言質を得る。しかしながらA氏は対応できず「確認する」として終了。</p> <p>3通話目：眼科受付女史よりの電話を受ける。ここでも『手術として案内』していることの確認のみで、「医師に確認をする」として終了。</p> <p>4通話目：A氏より電話を受ける。B医師より『注射だ』と連絡を受けたとし、『手術ではない』と言い張り、保険会社からの問い合わせには応じるが『手術でない』と言うのみであり、姓名を聞くが名は『言う必要はない』と名乗らず、所属のみやっとなりC課と名乗り、挙句『以上』と一方的に電話を切られた。名ばかりのC課、サッサと無くせ。</p> <p>以上5時間所要を要し、当方の『手術であり善処を』との要望は無視された。このことについて病院としてどのような見解を持たれるか、誠意ある回答を願いたい。</p> <p>追記：本日B医師にも確認する。また、然るべき対処をする旨通知する。全通話は録音しており、各人の特定は可能だが、ここではC課のみ挙げておく。</p>	眼科外来 患者支援課	<p>【眼科外来】</p> <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、当科で直接もしくは電話対応を行った眼科外来の医師および医療スタッフに聞き取りをし事実確認を行いました。</p> <p>まず、硝子体内注射は処置ですので、当院スタッフより手術という案内は一度も行っていませんでした。また、「手術」という記載に関してですが、硝子体内注射はその性質上、他の注射と違って感染予防を徹底しています。このため、外来手術室を硝子体内注射用の部屋として使用しています。手術記録と記載しているのも手術室を使用しているからであり、手術室入室順に則って行っています。以上の事から、行き違いが生じた可能性はあるかと存じますが、何卒ご理解の程お願い申し上げます。追記ですが、生命保険会社の給付金に関しましては、各生命保険会社および個々の保険の契約内容によって決定されるものであり、病院や国民健康保険の基準ではありませんので、今後のご参考にしていただければと思います。重ね重ね、ご容赦の程よろしく申し上げます。</p> <p>【患者支援課】</p> <p>予約票の外来手術との表記と眼内注入手術記録について、診療科に確認いたしました。注射の性質上から感染予防の徹底が必要なため、手術室を使用していることから手術記録と記載しているとの事でした。生命保険会社の給付金については、生命保険会社にお問い合わせください。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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R5.5.11	Wi-Fiが1日数回利用できるみたいやけど不安定で、設定し直すと1回にカウントされるからWi-Fiの安定して欲しい。あと、入院中もWi-Fiどこでもつながるようになればと思う。	医療情報部	いただいた内容に関して導入事業者に連携し、改善に向けて調整してまいります。また、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。いただいたご意見をもとに検討を続け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。
10	R5.5.12	予約制になっているにもかかわらず、待ち時間が長すぎる。	整形外科外来	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。整形外科外来は、患者数が多いことや専門外来となっていることから長時間の待ち時間となってしまいました。今後は診察枠を広げるなど部署内で検討させていただ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。
11	R5.5.13	手術日は5/16（火）12時からですが、昨日15時過ぎから色々な話をA先生とB先生に説明していただき、不安な状態が気楽＝安心に近い状態になりました。これだけは成るように成ると思い元気づけられました。C看護師さんやその他の看護師さんもととても親切で、わかりやすく教えてくださいくださる人ばかりです。どうか、成功＝問題ありませんように。色々な方、有難うございます。	17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5年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R5.5.15	<p>ご記入日 令和5年4月15日 手術前に記入する同意書について（合計3枚） 病棟の看護師が別の患者様の同意書を手渡してました。（手渡された患者様が私のではないと言っていました。）病室内の出来事で、耳で聞くしかできてませんが…。その同意書は心当たりがあり、この看護師に同意書を手渡したからです。個人情報の扱い、反省、同意書記入の患者に対してはどう考えているのでしょうか？4/11夜（8：30以降）の出来事です。 （15階東病棟に入院されていた患者さんからです、5/15に1階ご意見箱から回収しました）</p>	15階東病棟	<p>この度いただいたご意見の内容について、当日勤務していた看護師全員に確認を行いました。同意書の取り扱いについて該当する事象は確認出来ませんでした。今回いただいたご意見を受け、職員には書類の受け渡しには細心の注意を払い、全ての医療業務において患者さんの取り違えがないように氏名確認の基本原則を再度指導しました。患者さんの確認には必ずフルネームで呼びかけ、患者さんにもフルネームで答えていただくことを徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
13	R5.5.15	<p>大阪公立大学医学部附属病院の食事は、朝・昼・夕とても美味しくいただいています。ただし、明日が手術日なので数日流動食と粥で続くので、5/19（金）には朝から常食が食べれるように頑張ろうと思います。色々な先生、看護師さん、毎日有難うございます。今日から1週間程Aさんよろしくお願ひします。頑張ってくださいね。ファイト！</p>	<p>栄養部 17階東病棟</p>	<p>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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R5.5.17	<p>4/5入院。準個室（4人部屋窓側）10日位からイビキに悩まされ、昼夜おかまいなし。朝看護師に話し「伝えておきます。一応伝えます。」だけ。次の日、又次の日…。何日かの夜中、多分深夜2：00ころナースに行き「何とかしてほしい」と。翌日個室に移してもらい（なんで私が移動しなければと）その後個室に4/30までおり、一時帰宅で一週間5/8から再び入院時から個室を申し込んでいたのですが、空いてないの一点張りの事。師長に言ってもちょっと待ての事。（前の事でトラウマになってる）5日後ようやく空きましたの事、現在個室で土曜日一時帰宅（5/20）一週間又再入院現在です。又個室に入るつもりでおります。</p> <p>看護師も人によって愛想の良い人、いまいちかな人もおり、一番気になった事あまり書きたくないけど、採血の時針が思うように血管に入らず、右左2回失敗（痛い）、代わりの人呼びに行きました。責めないで。看護師さんも大変な仕事だと思います。敬意をします。みんな親切な人ばかりです。</p>	1 4 階病棟	<p>この度は病室の環境がご希望に沿うことができず、また同室の患者さんのいびきについては看護師も対応しておりましたが、結果的にストレスを抱えて過ごされましたことお詫び申し上げます。個室につきましては、重症の方や治療で個室管理が必要な方が使用していた関係で、すぐにご用意できませんでした。2回目の入院の時も同様でした。できる限り患者さんが安心して療養していただけるよう環境を整える努力はしておりますが、今回重症患者さんが多く入院される病室に関して、ご協力いただいた次第です。また、採血に関してですが本来なら1回で採血できることが望ましいのですが、スタッフの力量で2回穿刺となったことは大変申し訳なく思っております。当院のルールとして2回失敗した時には採血者を交代することが決められていますので、今回はそのルールに則ったものとなっております。今後もできる限り患者さんのご意向に沿う形で療養環境を整えていく努力をし、採血を含む看護技術の向上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>

患者さんからのご意見と対応（令和5年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R5.5.19	支払の待合で電話をされていました。注意していただくか、注意のお知らせ等をお願いしたい。	医療機器部	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。病院内の携帯電話等のご使用に関しては、ポスター掲示等でご案内させていただいております。外来待合ホールにおける携帯電話の使用は、通話マナーを守り他の患者さんの迷惑にならない配慮のもと許可しております。もしお気づきの点がございましたら、お近くの医療スタッフにお声がけを下されば適切に対応させていただきます。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。
16	R5.5.22	毎回感じていましたが、眼科受付の方の対応が冷たく、軽くあしらわれてる気がします。	医事運営課	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。日々、患者さんの対応で出来るだけお待たせせずにミスがないよう心掛けているうちに、早く効率的に業務対応することに重点を置いてしまい、患者さんの気持ちに寄り添うことが十分に出来ていなかったと反省しております。他にも同じように感じておられる患者さんがいることを念頭に置いて、今後業務にあたるよう指導いたしました。貴重なご意見を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。

患者さんからのご意見と対応（令和5年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R5.5.22	率直に申し上げますと、毎日3回の食事がまずい!!です。まずすぎます。入院中は治療などで体力も落ち、食欲も何となく落ちて、食べることをすすめられますが、正直あのご飯では食欲も上がらないし、がっかりです。病院にいと痛い事や自由に歩けなかったり、ため息が出る方が多いです。その中で唯一“ご飯はここおいしい～!!楽しみやからがんばれる～”みたいな感情にさせて頂けないでしょうか…。栄養面など色々予算などもあるかと存じます。が、他の病院はもっといい匂いがして、何かおいしそう。今日は何かな?!と、入院中の父も楽しみにしていた様で、うらやましく思いました。個人的には値下げしてもOKです（50円～200円）おいしいのが食べたいです。（17階東病棟より）	栄養部	この度は入院中の楽しみの一つであるお食事に関して、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。入院中は治療などで食欲や体力が落ち、また痛みを我慢することや自由に歩くことができずに日々辛い思いをされている中でも、美味しくしっかりと栄養バランスの摂れたお食事を食べていただこうと日々提供させていただいております。個々の患者さんにおいて色々な症状を誘発する食品も様々となっており、また患者さんの症状によって使用できる食材が限られてしまうこともあります。その中でも入院中のすべての患者さんに美味しく安心・安全なお食事を提供させていただこうと日々努力しております。今回のようなご意見を参考にさせていただき、治療の一環となる大切なお食事を患者さんが毎日楽しみに、そしてしっかりと食べていただけますように献立の考案・お食事の提供に努めてまいります。この度は貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。
18	R5.5.23	・待ち時間の割に診察が機械的で、患者を診るという行為が出来ていない。もっと真剣にしろ！ ・自動支払機が不潔。掃除しろ！	呼吸器内科外来 医事運営課	【呼吸器内科外来】 この度は診察までにお待たせし、また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。待ち時間の短縮並びに診察内容の充実に向けてまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。 【医事運営課】 この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。自動精算機は毎週月曜日の朝に全機の清掃を実施しております。また、日々自動精算機の対応をする中で目立った汚れ等は拭き取るなど清掃に努めておりますが、行き届かないこともございます。もし目立った汚れなどありましたらすぐに清掃対応させていただきますので、お気兼ねなく会計窓口職員までお声かけ下さい。貴重なご意見をいただき誠に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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R5.5.26	<p>診察科でのCT検査の説明が不十分で、もっと情報を伝えて欲しい。</p> <p>（実際にはズボンのベルト・チャックは撮影に不都合なので外して下してくださいと言われてましたが、事前に内容を教えていただければベルト付きでない、チャックもない簡便な服装で来院すれば無用なトラブルは避けられたのではと残念です。）</p>	泌尿器科外来	<p>この度は検査について説明不足のため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。今回いただいたご指摘の内容を部署で情報共有したところ、共通の検査説明用紙にはご指摘のあった内容に関して記載がありませんでした。今後説明する際にはご指摘のあった内容を含めて、患者さんに分かりやすく説明できるようにスタッフに指導いたしました。また、検査部門にも情報を共有し、説明用紙の改善を検討しております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
20	R5.5.26	<p>708部屋です。窓の汚れが酷いです。宜しく願い致します。（7階病棟より）</p>	施設課	<p>ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。すぐに清掃するよう清掃担当者へ連絡いたしました。該当のお部屋だけでなく7階全域の窓について清掃するよう、早急に手配いたします。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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R5.5.28	<p>眼科で5/16手術を行い、術後・次の日片目にも関わらず付添いもなくシャワーをしました。やはり怖かったです。きっと婦人科で入院経験があるので大丈夫だと思われていたのか、逆に翌週婦人科に入院時は術後1週間でしたがシャワー室へは付添い確認してくれました。</p> <p>眼科の看護師の方の対応が感情的で、他の患者さんとのやり取りを聞いていると特に高齢の方に対しては心が痛かったです。同じ病院でも婦人科とはこんなに違うのか、不思議でした。</p> <p>眼科入院中に婦人科の入院予定の連絡が入る事を先生に伝えてほしいと看護師の方に言う「縦割りなので！」と言われ、自分で主治医に伝え、主治医から婦人科に伝えてもらいました。この言葉はかなり衝撃で、患者に対してもう少し違った言い方をしてほしかったです。</p>	1 2 階西病棟	<p>患者さん個々の状態に対して安全で安心かつ適切な援助を提供することが基本であるにも関わらず、看護師の対応・態度で大変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。今回いただいたご意見を部署全体で反省し、改善するために自身の対応・態度・接遇について振り返るよう話し合いの場を持ちました。今後は患者さんのお気持ちに寄り添える看護を徹底するよう尽力いたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
22	R5.5.29	<p>5月15日 大腸内視鏡検査の為入院 5月16日 検査 5月17日 38度の発熱。 37.5度を超えると先生に報告との事で先生の所へ。結果鼻からのコロナ検査（陰性）・採血・レントゲン検査・個室に移動。以後コロナ患者と同じ扱いに。病室から出られず不自由な思いに。コロナは分かるが熱が38度以上もあるのにすぐに冷やすという事ぐらいは当然の事で、誰でも分かる事だと思う。寝る前に私から氷まくらを依頼するまで冷やしていただけなかった。先生には何か聞いても「上と相談します」氷まくらは頼まないと持ってきていただけないでは辛いし困ります。</p> <p>18日（退院予定日）妹が迎えに来てくれたので、熱は不安だったけれど退院。公立大学病院でも氷まくらで冷やす事が出来ないのでしょうか？</p>	1 5 階東病棟	<p>この度は看護師の対応で大変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。今回いただいたご意見について部署内で共有いたしました。患者さんの状態と症状に対する適切な看護が提供できていなかったことを振り返り、話し合いを行いました。今後は苦痛の緩和と患者さんが安心できる看護ができるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
23	R5.5.31	<p>窓の掃除ありがとうございました。704号室より（7階病棟より）</p>	施設課	<p>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。</p>