

患者さんからのご意見と対応（令和2年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R2.4.3	再診機後ろの張り紙の書き方 保険証確認は毎月 保険証を変更された場合 という意味なら書き方が悪い。書き直して欲しい。	医事運営課	内容が不明瞭で申し訳ございません。ご指摘も踏まえ掲示を中止させていただきました。貴重なご意見ありがとうございました。
2	R2.4.6	「匂いづわり」がずっと続いていたので、無香料、無臭のものにして欲しいと思うものが沢山ありました。メジャーなつわりですし、私だけでないと思ったので書かせて頂きます。 ・各部屋のハンドソープ「ケアマイルド」や食器洗剤「マイフレッシュ」 ・トイレの手洗いせっけん(液体) ・入院される他の方々の衣類洗剤、シャンプー・リンスなども「できるだけ香りのきつくないもの、無香料のもの」を使用し て頂くようお願いできないでしょうか(冊子に記載するなど) ・清掃に入られる方が使われている除菌のフキンや床掃除のモップやゴミ袋にまで人工的な甘いニオイがつけられている。不要だと思えます。 ・ごくたまにですが、助産師さんのメイクの香りが部屋に残って気になることもありました。 浴室、洗面室、トイレへ行ったり、同部屋の方がハミガキ粉を使ったり、お風呂上りのスキンケアをされる度、息を止めたり口呼吸でごまかしたりして乗り切りましたが、皆の理解がもっとあればいいと思いました。 (追記)清拭タオルも匂いつきで息を止めて使っていました。 無香料が良いと思えます。	施設課	施設課より、トイレの手洗い石鹸(液体)清掃員の除菌のフキン等について回答させていただきます。 トイレの手洗い石鹸・除菌のフキンについて、医療機関ですので、洗浄と同時に消毒・殺菌ができる製品を優先して使用しております。 ゴミ袋については、袋の素材そのものの匂いと思われます。何卒、ご理解のほどよろしく願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和2年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R2.4.6	相部屋について、産後の母子同室の患者と産前の患者の部屋を同じにすることに強いストレスを感じます。部屋が足りないのであれば産前組、産後組と分けて部屋を確保したり等の改善点がほしいと思いました。産後、自分も赤ちゃんのお世話で寝不足は覚悟していますが、産前か他の赤ちゃんの声に未だ出産につながらない焦りをはじめ、泣き声により寝不足で体内の温存ができない状態でした。	8階東病棟	この度は、入院中に精神的安静が保てなかったことに関しましてお詫び申し上げます。当科ではできる限り、産前と産後の方の部屋は別にするという対応をしておりますが、緊急入院の方も多く、母体と胎児の安全を第一に考え、入院していただく時の病棟の状況により産前産後の方が同じ部屋になることもございます。しかし、部屋の調整がつかましたら部屋移動をさせていただいております。 今後も、安心安全を一番に、入院中の環境が整えられるようにしてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
4	R2.4.6	・NICUへの乳児の入院にかかる費用について 雑費(オムツ代、ミルク代など)2000円+税/日は自己負担とありますが、2点改善頂きたいです。 ①ミルク代については、「食事療養費」という名目にしてもらいさえすれば国の公費負担(養育医療)でまかなってもらえると大阪市のHPにははっきりと記載されているのに「雑費」扱いというだけで患者負担が月数万追加になってしまっています。ぜひミルク代は分けて、「食事療養費」で挙げて下さい。 ②このミルク代ですが、母乳をせっせと持ち込んでほぼ母乳だけでいけても変わらず、ミルク代をとるというのはおかしくないでしょうか。(提供してないものの代金をとるのですか。) 多少面倒でもまず雑費とミルク代は分け、母乳とミルクの割合もザッと計算して費用を出してほしいです。他院でできるなら貴院でできるはずです。(できましたら退院ままでに早急に改善願います。)	医事運営課	乳児の入院にかかる費用についてご指摘ありがとうございます。 退院までに変更とのご希望ですが、複数の部門が関わりながら業務を進めており、早急な変更は難しい状況です。変更に伴い、自己負担が増える患者さんもおられる内容も含まれますので、様々な立場からのご意見や業務バランスなど踏まえ改善に向けた検討を進めて参ります。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2年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R2.4.7	B1階の内視鏡検査の順番を待っている時のことです。 清掃担当のおじさまが雑巾を一枚だけ持って来られました。 順番を待っている人が座っているエメラルドグリーンの長椅子を拭き始めたので座っておられた人は皆、立ち上がりました。 そのあと、横の桃色椅子の足の部分を拭き、次は受付の台を拭き、そして火災報知器を拭き、次には手すりを拭きました。それらすべてを同じ雑巾で拭いていかれたので驚きました。 衛生的どうなのでしょう？見ていると気持ち悪かったです。	施設課	ご意見をいただきありがとうございます。 病院内の清掃作業につきましては、感染予防の観点から踏まえた清掃マニュアルを作成のうえ、委託清掃作業従事者にマニュアルの周知徹底をしているところでございますが、周知徹底が不十分であったこと等から、ご指摘の様な作業が見受けられたことで、ご不快な思いをさせてしまい本当に申し訳ございません。いただきましたご意見を真摯に受けとめ、患者みなさまへ引き続き清潔な院内環境をご提供できますよう、清掃作業従事者への指導を徹底いたします。
6	R2.4.9	会計について 保険証預かりがあったとの理由で会計を待っていたが番号が画面に出ず聞くも未だとの回答だった。(2回聞いた) 結局10時頃呼んだが返事がなかったと言われ40分以上待った。 不親切、モニター表示されない事に対し改善してください。	医事運営課	この度は誠に申し訳ございません。本件を担当した者に確認しましたところ、会計終了後、窓口での呼び出し不在時には番号表示に切り替えるのが正しい手順ですが今回は実施できていませんでした。今後は呼び出し時に不在の患者さんの番号を表示することを徹底するとともに、引き続き窓口での呼び出しを行うようにいたします。日々患者さんに、少しでも早くお帰りいただけるように努めておりますが、このような結果となり申し訳ございません。これからもより一層の精度向上のために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。
7	R2.4.13	緊急入院して、病通も回復の兆しで皆さまやさしくして頂き、食事もおいしく、日々体調も良く、医療関係や担当医師、ナースステーションの皆さまに大変うれしく思います。	10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2年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R2.4.15	ローソンで買い物をしました。 他の店では、手袋やビニールのカーテンをしているのに病院のローソンではやっていないのでは？ おかしくないでしょうか。	施設課	貴重なご意見ありがとうございます。 現在、ビニールシートに関しましては実施済みです。 手袋に関しましては全従業員が使用する分の在庫確保が困難な状況です。在庫の確保ができるまではトレーでの金銭授受を行います。ご理解の程、よろしく願いいたします。 この度はご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。
9	R2.4.16	いつもドクターはじめ、スタッフの皆さま感謝、感謝です。 コロナ事情大変なおり、よろしくお願いします。	血液内科外来	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。
10	R2.4.17	短い時間で私はごく軽度な入院手術だったにも関わらずとても親切で分け隔てなく心配りをして頂き安心して過ごすことが出来ました。 手術と言われてからは予防といえど不安でした。こちらへ初めて来院させて頂いてから2年。 心から信頼できる先生方、看護師さんの方々に全てをお任せして病気に対しての不安や疑問を感じることはありませんでした。どの患者さんも明るく前向きなのは、先生方や看護師さん方との関係性の現れだと思い、とても感動しました。 心からとてもいい時間を過ごさせて頂きました。 本当にありがとうございました。	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2年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R2.4.21	<p>いつも診て頂き有難う存じます。貴院におられる全ての医療従事者の方々に心より敬意を表します。どうかくれぐれも、御身、御体、御大切になさって下さい。</p> <p>追伸、本日4月16日放送YTV「かんさい情報ネットten」にて新型コロナに「アクテムラ」が症例数が少ないながら、「70%以上」の確率で有効性が認められるとの事。真偽のほどは如何でしょうか。</p>	整形外科外来	<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>
12	R2.4.24	<p>4月24日、19時30分頃病室で寝ていたら急にしんどくなってたまたま横の患者さんの対応に来た人にちょっと「しんどい「熱が」むかつく」とか言ったら体温は「自分で計って下さい」と言われた。それは無いよ。しんどいから呼んだのに。他の看護師の方は親切なのに。こんな悪い対応をされたら他の看護師にも迷惑。体が悪いから入院しているのに腹を立たせないで下さい。</p>	1 4 階西病棟	<p>この度は、身体的、精神的に支援しなければならない看護師が思いやりのない発言をし、患者さん、ご家族に不愉快な思いをさせて誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>入院、治療を受けるにあたり様々な身体的症状の出現に対し適切な対応を行い、不安なく療養生活を過ごせるよう、支えていくことが看護師の役割です。今回、いただいたご意見を共有し病棟全スタッフで話し合いました。自らの日々の対応が適切であるか、今後気をつけていくところはどこかを明らかにし実施していく所存です。</p> <p>今後このようなことがないよう、失われた信頼を取り戻せるような対応を心がけていきたいと思えます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
13	R2.4.28	<p>病院で働いていらっしゃる皆さま、とても大変な状況だと思えますが、がんばってください。そしてがんばってくださって、ありがとうございます。早く世の中が落ち着きますように。</p>	病院全体	<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2年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R2.4.28	<p>私は聴覚障害で両耳が聞こえないのに息を吸って吐くの札を見せておいて、2人して撮影室に入って息を吸って吐くのタイミングがつかめなくて。結局はずっと息を止めていた。</p> <p>1人は見える位置から指示をして欲しかった。</p> <p>以前にレントゲンをしましたが、その時は対応が良かった。</p> <p>今回はハラが立った。</p>	放射線科外来	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>中央放射線部 単純撮影室では聴覚障害者等の患者さんへの対応に関しては、今回のように書いた札を用いて検査内容の説明や検査時の息止めなどのご説明し、患者さんにご協力していただき検査を行っています。</p> <p>当日の担当者に確認しますと、検査時技師2名で対応し、1名は今年度採用の新人技師で、撮影説明をしながらの対応になってしまったようです。そのために患者さんへの息止めなどの合図がうまくできていませんでした。申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘を撮影技師全員に周知し、今後もより良い、患者さんに優しい検査を行うことを心がけてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>