

患者さんからのご意見と対応（令和2年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R2.12.4	<p>トイレトペーパーホルダーが手元から遠く感じられました。もう少し身近にあると切り取り易いと思います。検討いただくと嬉しく思います。（17階東病棟より）</p>	施設課	<p>ご不便をおかけしております。手摺や、緊急呼び出しボタン位置の関係上、トイレトペーパーホルダーの設置位置変更が困難な場所もございます。いただいたご意見は今後の検討課題とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	R2.12.6	<ul style="list-style-type: none"> ・常食米飯に味噌汁が付いていて欲しいと思います。 ・親子煮等、甘味が強く感じられました。甘さ控えめが好みます。 ・お米には、少々塩っぱいおかずが欲しいです。 ・お米を炊く前に吸水30分するともっと美味しくなると思います。（17階東病棟より） 	栄養部	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。2020年に厚生労働省から「日本人の食事摂取基準（2020年版）」が出され、食塩相当量の目標量が引き下げられました。男性は8.0g未満/日→7.5g未満/日、女性は7.0g未満/日→6.5g未満/日が目標値となり、当院では男女週平均目標値を7.0g程度と設定しております。その中でも汁の提供回数や塩味を感じて頂けるよう、食材や調理での工夫を検証及び実施を行っており、今後も可能な限りご要望にお応えできるよう努めて参ります。また、お米には光合成によって生成されたデンプンが含まれます。そのデンプン質を糊化させる事が重要です。浸水時間でお米に水が吸収され熱が通りやすくなることにより、結果としてデンプンが熱により糊化されやすくなり美味しいご飯になります。浸水時間は季節等で変わりますが、今の時期では45分～1時間程度浸水させております。また、米の炊き上がり状態を確認し、水分量や浸水時間の調整も行い米の硬さや、うま味を最大限に引き出せるよう努めていきたいと思っております。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和2年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R2.12.6	昼食の和風サラダ①の味付、気に入りました。お米を炊く前に「氷」を入れると魔法のように美味しく炊けますよ。お米をほぐすときに1粒1粒を感じられるんです。いつも時間通りの食事作り、ありがとうございます。（17階東病棟より）	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。
4	R2.12.9	化学療法室前、清掃の人たちかなりうるさいです。	施設課	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。清掃控室付近での清掃準備作業中の事であるかと思われます。静かに準備するように注意・指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
5	R2.12.14	1、神経内科・・・てんかんの脳波について、きちんと説明してくれなかった。その後神経精神科に・・・ 2、神経精神科・・・てんかんはダメ。結局不安症やいろいろな障害についてもきっちりと診断できず・・・まだまだ言いたいことがあったのに。 1 & 2、またドクターショッピングすることになった。 ・新型コロナウイルスについて。抗体薬の取り組みをしないのですか？その後の予想は？ くちがうまい人ばかりですね。	神経内科 神経精神科	【神経内科】この度は当科医師の検査説明が足りず申し訳ございませんでした。説明した医師にはいただいたご意見を伝え、わかりやすく説明するよう指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。 【神経精神科】当科では初診の患者さんにはできるだけ診察時間が確保できるよう努めています。しかし時間の制約上、無制限に対応することもまた困難であり、今回のような不快な思いにつながられたのかもしれませんが。今後時間内の診察で患者さんに満足を頂けるよう技術を深め、今回の事を周知徹底してまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和2年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R2.12.15	<p>今年の10月頃から妻がじん臓の移植の相談で通院・入院をしておりました。当院で透析を開始する様になり、障がい者手帳の申請について誰からも説明を受ける事もなく、退院後最寄りの透析受診していた病院で「診断書を市大病院でもらって下さい」と言われたが、市大の担当科にお願いしても診断書をもらう事も出来ず、10月初めに受付の女性の方に障がい者手帳申請を提出してお願いした際も、「これは患者さんから出すのではなく、先生に聞いてからにして下さい！！」と嫌な思いをして帰った事があります。結局、障がい者手帳申請も遅れた事で、診察費用の支援を一部受ける事が出来なくなった分もあり、残念です。7階東の受付女性1名は特に対応ひどい！！</p>	医事運営課	<p>この度は外来受付の対応にて、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。該当受付に確認をいたしました。状況にもよりますが、障がい者手帳の申請を希望されている患者さんに、先生に申請等について相談や確認をされているかをお伺いすることもありますので、その際に丁寧な回答が出来ていなかったことが原因ではないかと思えます。受付時の対応が気分を害する結果となりましたことを、重ねてお詫び申し上げます。また、病棟受付職員への接遇についてご指摘を受け、窓口業務を行っている職員への教育指導を再度行い、今後この様なことのないように努めてまいります。</p>
7	R2.12.16	<p>糖尿病や前立腺がんの治療（当市大病院で放射線投与。地元A病院で女性ホルモン注射）で、腹囲等ブクブク太ってはいるが、見た目には健康人と思われるぐらい本人は全く気にせず、仕事関係も卒業し、気楽な76才を生活しているのですが、色々病気の経験があり、今回も十二指腸のポリープ切除の処置を受け、6日間の入院で大変お世話になりました。医師の先生方や検査の先生、看護師の皆様、その他栄養部の方々配膳下さる方、清掃下さる方、又目に見えない所で尽力して下さいの方々、本当に有難うございます。特にいつもにこやかに接し何回でも判り易く説明して下さいの先生。夜中でもベルに直ぐ来てくれる看護師さん、担当でないのに優しく対応してくれた看護師さん、その他多数の皆様のお陰で普通はしんどい時間であるはずの期間中、本当に明るく楽しく（絶食で腹減ると、点滴で繋がれの身はイヤだった（笑））過ごさせて戴きました。本当に有難うございました。</p>	10階西病棟	<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12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R2.12.16	<p>4人部屋・6人部屋色々ありますが、夜に“いびき”をかく人は“いびき”をかく人だけにアンケートを。「貴方は“いびき”をかきますか？」と。私は“いびき”かかないですが“いびき”をかく人と同部屋となり、睡眠不足となり、体調にも影響します。従って“いびき”をかく人だけ同部屋を提案します。</p>	1 1 階東病棟	<p>この度は同室者のいびきで睡眠不足となり、ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。入院中の療養環境についての貴重なご意見ありがとうございます。看護師は巡回時にいびきに気付いた際、当該患者さんに声かけ等を行っておりますが、夜間な静かな病室では同室者のいびきは気になられたと思います。今後は、入院時に問診を行い、患者さんに快適な療養環境を提供するため環境の調整に努めてまいります。ご理解をいただきますよう、よろしくお願いいたします。</p>
9	R2.12.21	<p>早くに並び1番前になりましたが、紙のカードが診察券入れるところに入っていました。抜いて待っていたら、トイレに行っていたからと戻ってきて自分が1番と言います。警備員に話しましたが、患者同士の問題と言われました。荷物を置いて順番とるのは×で、紙カードはOKですか？納得いきません。必ず返答お願いします。</p>	患者支援課	<p>この度はご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。今回のように患者さん同士のトラブル回避のため、順番取りはお止めいただくよう掲示物にて周知させていただいております。決して荷物での順番取りはだめで、紙カードが良いということではございません。大変申し訳ございませんが、警備員も一部始終を見ている訳ではないため判断できかねます。すべての患者さんが気持ちよくご来院いただけるよう今後も努めてまいりますので、ご理解ご協力をよろしくお願いいたします。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和2年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R2.12.23	<p>先日の入院では18階の皆様には大変お世話になりました。おかげ様でとても快適な入院生活でした。術後にA先生が来られて、「夜にもし何かあっても携帯につながるようになっているので。」とおっしゃって下さいました。連絡がつくのは当たり前かもしれませんが、言っただけるととても安心できました。持参薬のことで“？”な件もありましたが、もしまた入院することがあればこちらにお願いしたいと思えるほど快適に過ごせました。本当にありがとうございました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・看護師のBさん、痛み止めを持って来て下さりありがとうございました。 ・毎日面会に来る母が足を痛めておりましたが、土日などに地下1階からではなく1階から入れるように警備の方にご配慮いただいたそうです。ありがとうございました。 	18階病棟 庶務課	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。
11	R2.12.23	<p>外来レントゲン室前で、チューブなどを何本も入れている人のストレッチャーを看護師さんがひとりで操作しています。エレベーターに乗っていきましたが、少し方向をかえたり周囲に他の人達がいる中、大変そうでした。2人で移送された場面は見ていて安心できます。安全のために御配慮をお願いします。</p>	看護部	<p>貴重なご意見に感謝いたします。看護ケアについては、患者さんへの安全を第一に実践することが求められます。看護師教育におきましては、常に患者さんの安全と安心を考え、行動できるよう指導に当たっています。安全への配慮をより高めていけるよう患者さんの状態に応じて、看護職員が複数で患者搬送を計画していくなど、管理者としてスタッフへの指導に向けていきたいと考えます。いただいたご意見は看護職員間で共有し、安全なケアに向けていけるようにいたします。</p>
〃	R2.12.23	<p>総合案内におられる方、ゆき届いた対応で、初めて来院した際の不安な思いが軽減しました。</p>	患者支援課	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。

患者さんからのご意見と対応（令和2年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R2.12.23	<p>コロナ感染防止対策等について気になった点をいくつか書かせていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日曜日の面会のため来院した際、「体温を測るの忘れました」と警備員に伝えたら「平熱を書いて下さい」と言われたと。子どもが「ここの病院ゆるいわー」と話していました。 ・入院中エレベーターを利用しましたが、面会者・医療従事者・患者とで蜜状態。何機もあるし、ポスターも貼っていますが、もう少し何とかならないでしょうか。（16階西病棟より） 	庶務課	<ul style="list-style-type: none"> ・休日の面会については、各病棟での検温にご協力をお願いしております。警備員が誤った説明をし、ご不安な気持ちにさせてしまいまして申し訳ございません。感染対策内容について、改めて警備員へ周知徹底いたします。 ・エレベーター内の混雑回避については、ご覧頂きましたとおりポスター掲示にて患者さん、面会の方へもご協力を呼び掛けるとともに、教職員へも混雑時は患者さんへお譲りするなど、密集を避けるよう通知しておりますが徹底されておらず、ご利用の際に不安な思いを抱かせてしまい、申し訳ございません。改めて周知徹底させていただきます。
〃	R2.12.23	<p>配膳されるスタッフやお掃除をされる方がしっかりと病室に入る際、「これから〇〇をします。マスクの着用をお願いします。」と声をかけていましたが、大変気持ち良かったです。（16階西病棟より）</p>	栄養部 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>
〃	R2.12.23	<p>ベッドにつけられたフタ付ゴミ箱のことです。毎日お掃除の方が新しい袋とかえて下さいましたが、他の患者さんのゴミ箱をさわったままの手で次から次とフタを開けてビニール袋をいれかえていました。持参していた消毒用のクロスでその後拭いていましたが、コロナウイルスをはじめいろいろな細菌もあるため、安心して使えるようにしていただけたらと思いました。（16階西病棟より）</p>	施設課	<p>清掃の手順として使い捨ての手袋着用の上病室内の清掃を行い、清掃の最後にゴミ箱の中身に触れないようにゴミ袋ごと回収しており、さらにゴミ箱は除菌クロスで清拭しております。すべてのゴミ回収後は手袋を外してから手指衛生を行い、清潔な手で新しいゴミ袋を設置しており、感染対策上の問題はないように行っておりますのでご安心ください。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2年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
〃	R2.12.23	<p>・面会は基本5分間とありますが、デイルームで30分以上話していたり、長い人では1時間半も。いろいろあるのでしょうかが大変気になりました。</p> <p>・カフェや美容室でも他人がすわったシート、手でふれたテーブルは消毒をしているのに、デイルームで面会人がすわっても消毒することがありませんでした。不安なためそのシートにはすわれませんでした。（※アクリルボードもありませんでしたので）</p>	16階西病棟	<p>この度は、面会時間と談話室利用に関しまして患者さんにご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。当院では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するため、入院患者さんへの面会を制限させていただいております。面会時は手指消毒のお願いと検温の実施を行い、1人1回ご家族1名、5分以内としております。今後もご指摘の点をふまえて、職員一丸となって感染対策に取り組ませていただきます。今後とも患者さん、ご家族のご理解ご協力をよろしくお願い申し上げます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
〃	R2.12.23	<p>短い間でしたが看護師さんの対応で元気をいただき、初めての手術も無事終わることができました。</p> <p>いろいろ気になる点を書かせていただきましたが、何か治療が必要な状態になればまたお世話になりたいと思えた病院でした。感謝の思いでこの用紙を書かせていただきました。ありがとうございました。</p>	16階西病棟	<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12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R2.12.24	事務方のお仕事の大変な事お察し致します。 入院時の身元引き受け者について、このコロナ禍、外出もひかえる様の国よりの指示。大阪以外に住いする方も多いと思います。無理な対応はさけて頂きたいです。面会も5分とか、非常事態にならないよう自粛している事ご理解下さい。	患者支援課	入院申込書の記入についてご不便をお掛けし申し訳ございません。コロナ禍で大変な中、ご入院となられご不安になられていることお察しいたします。安心・安全な医療の提供を行うため記入をお願いしておりますが、やむを得ないご事情がある場合は、担当者へご相談いただければ幸いです。貴重なご意見ありがとうございます。
14	R2.12.25	女子トイレの出入り外ドア（個室のドアではありません）コロナ禍で触った物など除菌している日々なのに、せっかく中で石鹸でしっかり手洗いしても出入りの度にドアに触れます。又除菌シートでふかなくてはなりません。開けっぱなしにしておく方法はありませんか？女子の中には手を水洗いだけで済ます人が多く、特に病院でするので気になります！！改善して欲しいです。	施設課	トイレの使用に際してご迷惑をおかけしております。外来のトイレはオープンスペースにはなっておりません。女子トイレの出入り口ドアについては、防犯やプライバシーの問題があることから、扉を開放しておくことはできません。トイレの清掃の際には、トイレのドアノブ等の手の触れる箇所の清拭を徹底しております。何卒、理解賜りますようお願いいたします。