

患者さんからのご意見と対応（令和3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R3.5.3	炊事場の皆様！6日間大変お世話様でした。毎日三食美味しく頂きました。ほんとうに有難うございました。失礼しました。	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。
2	R3.5.6	月1回の受診に伺いました。この1年余りの間、大阪の医療の柱としてご苦勞も多かったと思います。ワクチン接種が進み、新型コロナウイルスの猛威がおさまるまであと少し（だろうか、だといいな）、感染しないように、病気も悪化しないように頑張っていきます。どうか皆様ご無理なさらず. . . といってもすでに120%の力で奮闘して下さっているとありますが、皆様も生きています。お体、心、命を大事になさって下さい。	病院全体	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3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R3.5.10	<p>①採血室、多数の方利用されます。いす等消毒していただきたい。</p> <p>②看護師や医師、スタッフの方の手指消毒回数が少ない。感染対策に不安が残る。</p> <p>③トイレ、自動洗浄は便利だけれどフタが無く、ヒマツ感染が気になる。</p> <p>④会計、時間かかるし人が多く蜜。また窓口等消毒されてない。</p> <p>⑤防護服、エプロンを外した状態で持ってうろうろされている方がおられた。もう少し感染対策しっかりとお願いしたい。</p>	<p>①中央臨床検査部</p> <p>②⑤感染制御部</p> <p>③施設課</p> <p>④医事運営課</p>	<p>①毎日定期的に清掃（消毒）は行っておりますが、感染者が確認された場合にはその都度いす等の消毒は行っております。感染対策を強化するために採血室の入室場所に手指消毒液を配置するようにいたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>②改善に向けて取り組みをしておりますが、再度感染対策を徹底させていただきます。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>③この度は当院のトイレご使用時についてご不便をおかけし申し訳ございません。お身体の不自由な方にとっては、ふたを開ける動作が負担になることもあり、また使用の際に開け閉めを行うことを敬遠する方もいらっしゃることから、全てにふたを設置することが大変むずかしい状況です。設置の便座除菌クリーナー等をご活用いただき、使用後については手洗い・手指消毒を行っていただきますようお願い申し上げます。</p> <p>④迅速な会計計算に努めます。窓口の除菌等につきましては定期的実施しております。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>⑤貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご指摘の内容について周知徹底させていただきます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R3.5.12	今回元々の持病で診て頂いていた先生が、他科の採血結果を詳しく診て下さり、急性リンパ性白血病であることがわかりました。すでに大きな病気をしていたにも関わらず、丁寧に調べて頂き緊急入院することになりました。担当医は若い女医さんでしたが、日曜日も顔を見に来て下さり、今後の治療方針などもわかりやすく説明して頂きました。今まで外来では不満がありましたが、入院してみるとスタッフの方々、清掃のおじさん、先生方にはとてもお世話になりました。特に看護師さんにはお尻を洗って頂いたりと本当にお世話になりました。今後ともよろしくお願い致します。	7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。
5	R3.5.13	二度と来たくない病院。インターン医師ばかりで良くない。（13階西病棟より）	人事課	本院は教育病院でもあり研修医等を受け入れ指導しております。指導にあたっては、指導医資格を持つ上級医の監督のもと実施しております。さらにより良い医療をご提供できるよう、指導徹底してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
6	R3.5.13	今の時代、Wi-Fiつながってほしい。ここの病院より小さくてもつながります。（13階西病棟より）	医療情報部	導入に向け現在検討を進めているところです。準備が整い次第、掲示物等でお知らせいたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R3.5.13	トイレのフタが閉められないのでコロナ感染が心配です。フタを付けて欲しいです。	施設課	この度は当院のトイレご使用時についてご不便をおかけし申し訳ございません。お身体の不自由な方にとっては、ふたを開ける動作が負担になることもあり、また使用の際に開け閉めを行うことを敬遠する方もいらっしゃることから、全てにふたを設置することが大変むずかしい状況です。設置の便座除菌クリーナー等をご活用いただき、使用后については手洗い・手指消毒を行っていただきますようお願い申し上げます。
//	R3.5.13	点滴の待ち時間が1時間以上かかるので、時間短縮して欲しいです。	消化器内科外来	1時間以上の待ち時間が生じたこと、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。診察後に化学療法室で点滴予定の患者さんに関しては、外来診療科で点滴薬品を取り寄せて準備するのに30分程の待ち時間をいただいております。ただ化学療法室での待ち時間に関しては1時間以上の待ち時間が生じることがあります。現在各診療科と協力しながらシステムの変更に取り組み、6月以降は待ち時間が少なくなるよう調整しております。今後はこのようなことがないように他部門と連携を取り、対応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。

患者さんからのご意見と対応（令和3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R3.5.13	昨夜未明（13日AM3：00頃）、利尿剤と下痢のため覚醒した。水分を取り処方されたハンドクリームを塗った。トイレに立ってベッドに戻ると看護師がやって来て、「静かにして下さい。夜中の3時です。」と注意された。私はうるさくした覚えがなく「苦情ですか」とたずねると「そうだ」と言う。しかし最低限の生活すらうるさいと苦情されるとなすべがない。看護師もその生活音という騒音を聴いていたわけではない。一方的に私は悪者にされ注意された。大部屋のマナーは守らなければならない。しかし、他の人の最低限の生活音は許容しなければ成り立たない。続くようなら私を他の部屋に出すか、強制退院させて下さい。今から朝6時までの3時間はこの談話室で居ることにする。私も5/13 9：00から手術である。一方の主張しか耳を傾けない看護師、かなり私を悪意のある人物だと思っているようだ。（11階西病棟より）	11階西病棟	この度は看護師の言動でご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご本人様、同室の患者さんの双方のご意見を中立な立場で聞くべきであると反省いたしております。今後はこのようなことのないよう、スタッフ教育をいたします。
9	R3.5.14	たばこがすえるように	庶務課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。さて、喫煙についてですが、現在「健康増進法」及び「大阪府受動喫煙防止条例」により、病院の敷地内は全面禁煙と定められております。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

患者さんからのご意見と対応（令和3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R3.5.14	<p>夫がこちらで入院・手術をしていただき現在入院中 です。その間病棟の看護師さん方には大変お世話に なっております。手術の時不安な気持ちで待ってい ると優しく声をかけて励まして下さった方、また普 段の（術後）何気ない様子をたずねたらきちんと答 えて下さって安心できます。担当医のA先生も主人 の不安を聞きとって応えていただいているようで、 ありがたいです。</p> <p>ただひとつ気になったのは、受付の事務の方（Bさ ん）ですが、忙しいのはわかりますが対応があら いように思います。生命保険の申請書について初めて のことで病棟の事務に出すように聞いていたのです が、「看護師さんに渡してくれ」と言われ、それは 間違いだったようで主人が持ったままでした。遅れ に遅れて本日もういちど受付に持って行ってことの いきさつを話したら、「自分はそのような案内はし ていない」と言ったので、私ははっきりとやりとり を覚えていたので「それは違う」と伝えました。入 院や手術をする者、その家族にとってはひとつひとつ の言葉は大切と思っています。私も教職の身で す。学生への対応を誠実にしています。こちらの看 護師さんの対応を見習ってほしいと思いました。</p> <p>（14階西病棟より）</p>	看護部	<p>この度は、ナースアシスタントによる患者さんへの 対応について、不快な思いをさせてしまい大変申し 訳ございませんでした。深くお詫びを申し上げます。 今後このようなことがないように、いただいた ご意見をもとに本人へ指導いたしました。また、 ナースアシスタント間で共有し、接遇面について振 り返りを行うと同時に、スタッフ教育も行っていき 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3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R3.5.14	<p>“愛は辛抱強く、親切です”という言葉がありますがそれを見ました。5日ほどの入院でした。今世の中は大変な時にもかかわらず、皆様（先生・看護師・薬剤師・食事関係・清掃・介助者の方々など）熱心に忙しい中働いて下さり感謝します。例えば、いろんなタイプの患者さんがいらっしゃいますが、一人一人に辛抱強く接して下さる様子に頭が下がります。（私ならええかげんにして…です）仕事柄あたりまえだと思わないで下さい。それが出来るのはすごいことですよ！！その他（いいところいっぱいあるよ）の点でも良く努力して下さっていることに感謝します。ありがとうございます。引き続き頑張ってください。まずはお礼まで。</p>	1 2 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3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R3.5.17	<p>流産になり手術を受けました。入院時、手術前の点滴は新人みたいな人にされ、それはかまわないが、2カ所も失敗されアザが残った。ただでさえ流産で心も痛んでるのに、そんなできない新人をつけるな。結局ベテラン看護師みたいな人が一発できれいに点滴さしてくれた。術後の診察も「何が原因で流産したのかなにもわかりませんでした」と、軽いような感じで言われた。もう少し言い方があるやろが。多くの患者を診てるから淡々としてしまうのは仕方ないが、もう少しこっちの気持ち考えてほしい。最後会計前に冊子を持ってないか聞かれ、「わからない」と答えたら、「妊娠されてますよね？」とバカにした口調で言われた。自分から流産したと言うハメになった。私が若いからってナメてるんですか？赤ちゃん1人死んでんねんぞ。デリカシーなさすぎ。2度と来ません。</p>	<p>8階東病棟 女性診療科外来</p>	<p>【8階東病棟】 この度は入院中に不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当院は大学病院であり教育機関でもあります。そのため経験年数の浅い看護師も多く在籍しており患者さんの担当にも就いております。点滴挿入に関して当院のルールに則り2回失敗したときには、施行者を交代することになっております。今回患者さんに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。今後は患者さんに寄り添い安心して療養生活送っていただけるようより一層努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>【女性診療科】 このたび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。外来での医師と医師補助スタッフ、事務職員との間で患者さんの状況を共有できていませんでした。また、看護職員の患者さんへの配慮もできていませんでした。今後はこのようなことがないように、コミュニケーションをよくして対応していきたいと思っております。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3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R3.5.17	診察時の説明が不十分でつめたい。入院時も同様。患者に対する心遣いが不足。	腎臓内科外来	いただいたご意見をもとに十分な説明を含めて、より良い診療に努めます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
14	R3.5.17	17時半を過ぎてから精算窓口に行ったら、全窓口が閉まっていた困りました。中にいる人に大声を出して尋ねたら、B1階の時間外窓口に行くように言われました。せめてどこかに貼り紙の一枚でも出しておかないと分かりません。宜しくお願いします。	医事運営課	ご指摘内容を踏まえ、今後は“17：00以降は「時間外計算窓口B1F」へ”という案内を掲示するようにいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
15	R3.5.17	たばこがすいたい	庶務課	この度は貴重なご意見ありがとうございました。さて、喫煙についてですが、現在「健康増進法」及び「大阪府受動喫煙防止条例」により、病院の敷地内は全面禁煙と定められております。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

患者さんからのご意見と対応（令和3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R3.5.25	<p>この度、ハイリスク妊娠の為こちらの病院で分娩させて頂きました。分娩中も色々なスタッフの方がサポートして頂き、本当に感謝しました。無事に出産はできたのですが、その後大量出血で倒れてしまいました。意識がもうろうとしながらも必死にスタッフの皆さんが私を助けてくれていた事は、本当に忘れません。入院生活は貧血の為長くなりましたが、どの助産師さんもととても優しく親身に話も聞いて頂き、この病院を選んで良かったと本当に思いました。やっとの思いで授かった命を無事に出産させて頂き、私の命も助けて頂き、本当に感謝しています。私と子どもに携わって頂いた先生や、助産師さん、本当にありがとうございました。これからも楽しく育児していきます。</p>	8階東病棟	<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3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R3.5.26	<p>去年よりガンで手術で再発、4回入退院。抗ガン剤治療で通院もあり、現在入院中。入院中に60才代だが、ワクチン接種して頂けないか？現在、かかりつけ医院はなし。市大病院のみです。切にお願いします。</p>	<p>庶務課 (コロナ対策室)</p>	<p>新型コロナワクチン接種についてのお問合せとしてお答えいたします。当院では入院患者用のワクチンを現在保有しておらず、入院患者さんへの接種を行っていません。優先接種に該当するかについては市区町村にご確認ください。患者さんの状態によっても接種可能かが異なりますので近隣の診療所、市区町村等にご相談いただくようお願いいたします。また、現在入院中でいらっしゃるということですので、体調にご不安がある場合は病棟にて担当医にご相談ください。職員も感染防止対策として日々の検温や体調管理等を徹底し、職員のマスク着用、適切な感染対策・標準予防策を徹底するように感染防止対策マニュアルを整備し教育しております。今後とも安心して療養いただくために感染対策を徹底してまいります。何卒、ご理解を賜りますようお願いいたします。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R3.5.27	<p>今回で3回目の6東病棟入院となりますが、3年前や6年前に入院した時は閉鎖病棟内をぐるぐる歩き回ることによってなんとか運動不足を解消できていたのですが、コロナになり歩き回ることもできなくなり、レクリエーションもなくなったため運動不足がいちじるしく懸念されます。つきましては、トレーニングジム（ルーム）みたいなし施設を作って頂くなど、なんらかの対処が必要だと感じました。トレーニングジムを作ることでリハビリなどにも活用できるのではと感じました。ぜひご検討頂きたく存じます。</p>	患者支援課	<p>ご希望されるトレーニングジムは、安全管理上設置しておりません。また、リハビリテーションが必要な患者さんにつきましては、主治医の指示により理学療法士をはじめとする職員が個別にて対応しております。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、コロナ感染状況が落ち着いた際には以前のように各種レクリエーションを開催いたします。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>
19	R3.5.28	<p>自転車のとめかたきたないの、管理人をつけたらどうでしょう？又、一部有料にしたらどうでしょう？</p>	庶務課	<p>駐輪自転車の整理および巡回強化による放置自転車の対策など改善策を講じ、多くの患者さんにご利用いただけるよう整理に努めてまいります。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3年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R3.5.30	<p>この度は、コロナ問題で一番お世話になっているのが医療関係の方々、ぐちゃぐちゃ言ってないでもっとお給料を渡さないといけない。お医者様達、看護師様は本当に本当にお世話になります。看護師様、先生方には本当にお世話になりました。看護師様達には夜中中までおトイレに付き合ってもらい、日頃は明るくありがとうございます。この病院のやり方いいと思います。充分です。コロナの医療関係の方々、一般の御親切な看護師達、本当にありがとうございました。</p> <p>今回の入院は今迄と違った入院で、食事からトイレ・お茶の御世話になった方々、色々な諸先生方のお陰で退院する事が出来た事と思います。本当に有難く思いました。この細かい所の看護師の細かい御世話はどうしてかなあと思うと、偶然先輩の看護師から後輩の引継ぎを見てしまい、これらだなあと感じました。私は毎回入院の時に感じますが、看護師さん達のほほえみで、今回は気持ちが助かりました。2枚になりましたが、皆様方には本当に御礼が言いたかったので書く事にしました。本当にありがとうございました。</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。