

患者さんからのご意見と対応（令和3年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R3.7.2	入院中気になった事は、ライトグリーンの作業員スタッフの方達が、作業服汚れていたり、やたら汗臭かったり口臭がキツかったり。普段の入浴や洗たくや身だしなみに、清潔チェックが必要なのではないですか。	施設課	貴重なご意見ありがとうございます。現場の責任者に連絡をし、該当すると思われる作業員に注意・指導を行いました。今後も改善を図るとともに、全職員に対し身だしなみとマナーの徹底を周知し、患者さんに不快感を与えることのないように、教育と指導に努めてまいります。
2	R3.7.6	<p>緑内障外来でA先生から「症状が安定しており心配ないから、自宅近くの開業医に転医するように」と「前にも他の先生から言われていませんか」と要請されました。開業医の情報もなく、過去の診療記録が無駄になると考えおことわりしました。先生は「コロナ禍にあって重篤な緑内障患者さんにも安心して治療を受けられるシステムが求められている。責任者に相談してくる」と席をはずされ、「次回の診療予約は受け付けるが、又次回転院をお願いする」と言われました。</p> <p>コロナ対策に私が影響しているのか、年2～3回の診察なのに…加齢が進みより不安が増している折に、転院要請に応じることができません。ご理解下さい。症状が進めば失明しかない。治療法もないので。</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す。また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。</p> <p>地域医療連携の考え方として、治療が一旦落ち着いた方はかかりつけ医での受診を推奨しています。しかしながら、患者さんが納得され、安心して通われるかかりつけ医との連携が取れることが前提で、至らなかった点であると思います。一方で、当院には患者さんに異変があった場合にもスムーズに対応できるような体制が求められ、そのためにはある程度の許容量を確保する必要があり、これもご理解いただきたい点でございます。</p> <p>新型コロナウイルスによる眼科診療への影響は否定できませんが、現時点でかかりつけ眼科で診療不可能な方へご提案するような事はございませんので、それはご安心いただければと存じます。</p> <p>行き違いがあったようで大変恐縮ですが、そのようなご不満・ご不安や疑問などを解消できるよう心がけてまいりますので、またこちらから提案があった場合には、何卒ご配慮いただければと思います。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R3.7.7	エコーの受付窓口になれもなく、呼んでも奥にいる看護師も知らん顔している。やっと来たかと思うと、「受付しましょか」「あれ出せこれ出せ」と言って「中入って待つといて」。初めての人もたくさん来るのだから、もう少し人間らしいあつかいをしてほしい。	中央臨床検査室	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でした。今後は、患者さんが受付で待たれていないか、受付担当看護師を中心に確認していきます。また、窓口の患者さんへの対応として、「大変お待たせしました」というお詫びの声をかける。さらに、はじめて超音波検査室に来られた方へは、受付の方法を丁寧に説明していくように心がけたいと思います。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
4	R3.7.7	レントゲンを撮るフロアのトイレでうす緑の服を着たおじいさん（おそらくそうじの方）が、マスクをあごにずらして私の真横でひとり言。マスクしてる意味なく、とても不快。 次に整形外科の待合室でもまた別のそうじのおじいさん（この人も緑色の上の服）が、がっつりあごマスクで大きな声を出しながら真横（席の真うしろ）「えーと！」と意味不明の大声を出している。 病院内でマスク着用は必須のはずなのに、そこで働くそうじの人達のマスク未着用（あごマスク）での発声がゆるせない！！	施設課	ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。現場の責任者に連絡をし、該当すると思われる作業員に注意・指導を行いました。また清掃員控室に貼紙をし、全作業員にマナーの徹底を周知いたしました。今後も改善を図るとともに、教育と指導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7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R3.7.7	<p>いつも主治医の先生方、看護師さん、エイドさんには大変お世話になっております。クリーンルームの中にあるシャワー室について、改善して頂きたい点があります。普通のシャワー室には洗面器を置く台がありますが、クリーンルーム内のシャワー室には台がなく、毎回不便に思っております。特に血液内科の患者さんの多くは入浴だけでも相当な体力を使います。それに洗面器を床やひざの上に置いての入浴は尚更体力を消耗します。数日前に手すりは何ヶ所か増設されてはいましたが、出来ましたら台の設置を考えて頂けると大変助かります。</p> <p>それと、脱衣所に鏡があると尚いいのですが... ご検討の程、どうぞよろしくお願い致します。</p>	施設課	<p>この度は浴室ご利用時に、ご不自由おかけしてありまして大変申し訳ございません。早速7階病棟の現場を確認しました。脱衣所に鏡を設置し、洗面器を置けるような台を準備し設置するようにいたします。この度は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3年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R3.7.8	いつもお世話になりありがとうございます。毎回の事ですが、予約があってない様に思います。3時間～4時間待っています。医師の方や看護師さんは大変負担がかかると思います。大学側は今の現状をどうお考えですか？今後改善するつもりはあるのでしょうか？	眼科外来	この度はご指摘ありがとうございます。予約につきましては、待ち時間を短くするよう病院としても取り組んでおります。医師・看護師の負担軽減を含めて、視能訓練士・医療クラークの配置や、外来受診における仕組み面でも現場の意見も取り入れながら改善に取り組んでおります。しかし、お待たせする時間が長いことはご指摘のとおりです。予約制につきましては、個々の患者さんに合わせた診療を適切に進めるため、できるだけ待ち時間を含め患者さんのご負担を軽減する方法として採用しております。この中で最も大事なことは、患者さんの病状に応じて受診時期を設定することが、眼科の目的であるより良い視機能を維持する上で必要であることから、予約人数制限はできるだけ行っておりません。また、患者さんのご都合によるキャンセルの場合も、病状に応じて翌週や1ヶ月以内の日程の再予約を行っております。また大学病院の性質上、早急な手術・入院加療を要する患者さんも紹介受診していただいております。そのような患者さんに対しては救急患者対応グループで対応するようにしておりますが、予約患者さんの前に診察せざるを得ない場合が多くあります。このような点からどうしても一般における「予約」とは異なる対応となっているのが現状です。もちろん、患者さんに継続的に診療を受けていただく上で、ご指摘の点の改善は優先的に対応していく必要があり、今後改善に努めてまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和3年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R3.7.8	いつもお世話になっております。整形外科のA先生は、患者の気持ちを理解していない。医者が偉いのはわかっていますが、偉そうな言い方はどうかと思います。この病院には通院しません。	整形外科外来	この度は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。患者さんに寄り添った医療ができるよう、今後しっかり取り組んでいきます。貴重なご意見ありがとうございました。
8	R3.7.10	市大医学部 整形外科 A先生様はじめ担当先生様 16F病棟 看護師様方関係者様 私は6/14～7/10まで両側外反母趾矯正骨切り手術でお世話になりました。1ヶ月間と長い入院でしたが、皆様の手厚い看護のおかげで痛みと不安が和らぎました。皆様親切で本当に良い病院だと心から思いました。大阪人として誇れる病院です。ありがとうございました。	16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3年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R3.7.15	支払方法に“係員に相談下さい”の表示があり、院外処方箋相談窓口の係員に問い合わせたところ、「私ではわからないので計算受付に聞いてくれ」との事。息切れでフーフー言っているのに自分で動こうとはせず、この事の言い方が不親切この上ない。病人を扱う職業なのにありえない。腹立たしい限りです。即、教育のやり直しか、担当替えを望みます。	処方箋相談窓口	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。院外処方箋の窓口スタッフは、大阪府薬剤師会で雇用されており病院の職員ではないため、病院業務についてはお手伝いすることがありません。改善策といたしまして、病院の担当職員に連絡を取り、病院の担当職員が対応をさせていただき再発防止に努めます。また、大阪府薬剤師会へも報告し、窓口スタッフの接遇について注意を受けました。以上、誠意ある対応をさせていただきたく存じますので、今後ともよろしく願いいたします。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。
10	R3.7.15	看護師の対応が悪すぎる。精神のところにいるのに、もっと患者の心をやわらげるような言動をして下さい。	神経精神科外来	貴重なご意見ありがとうございます。今後とも誠意をもった対応ができるよう指導してまいります。
11	R3.7.16	7階病棟の704号室のカーテン、短すぎる。	施設課	お部屋のカーテン設置状況を確認させていただきましたところ、本来のサイズより幅の短いものが取付けられておりましたので、幅も長いものと交換いたしました。先日行われたカーテン定期交換の際に、作業員が誤って本来のサイズより幅の短いものを取付けてしまったようです。この度は病室のカーテンについて大変なご不便をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。

患者さんからのご意見と対応（令和3年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R3.7.20	<p>・甘辛冷し肉うどん、美味しかったです。つけだれも美味しかったです。薬味の歯ざわり、香りとするっといけました。個人的にはつけだれあたたかい方が風味を感じました。</p> <p>・第9回〇ベログ大賞・2021春夏 受賞おめでとうございます。おいしかったです！</p> <p>・いつもいつもご馳走を作って下さり有難うございます。熱がある時も全部いただけます。家へ帰るとこの様には出来ません。ご馳走様でした！</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。
13	R3.7.21	診察券を受付に挿入すると受付票が出てきますが、患者にとって非常に不親切なものが印字されて出てきます。本日も最初にどの科に行くのが最善なのかが判りません。あげく、票にある科が必要ないとのこと。もう少し患者本意の受付票にできませんか？こんな簡単なシステムができないのですか？	医療情報部	この度はご迷惑をおかけして申し訳ございません。院内で今一度検討させていただき改善を行いたいと思います。システム改修にあたり少しお時間をいただくこととなりますが、ご了承いただきたく思います。

患者さんからのご意見と対応（令和3年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R3.7.27	清掃時、病人が寝ていることを無視するかのよう、ゴンゴンあちこちぶつけて作業する為、頭にひびいてつらい。	施設課	ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。清掃の責任者を通して、担当スタッフに注意・指導を行いました。他の全スタッフにも接遇・マナーについて改めて周知いたしました。ご意見を参考とし今後も改善を図ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
〃	R3.7.27	病室で電話が出れず。又面会も禁止になっていることから、せめてFreeWi-Fiを飛ばしてくればLINE等で連絡がとれる。	医療情報部	導入に向けて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。
15	R3.7.28	受付前の待ち合いのイスがどれも汚くて座る気になれない。もっとマメに清掃して下さい。（神経精神科外来）	施設課	ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。外来清掃は月曜日から金曜日は毎日行っております。また、看護師から依頼があった時など適宜清掃を行っております。今回は行き届いていない部分があったということで、現場の責任者に連絡をし注意・指導を行いました。今後も改善を図るとともに、教育と指導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。

患者さんからのご意見と対応（令和3年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R3.7.28	<p>この度は無理なことですので個室に入らせて頂きありがとうございました。久しぶりに夜もぐっすり眠れて、一日一日疲れも取れていき本当にうれしく思いました。9月の入院の時は無理な事は言いません。</p> <p>師長様ありがとうございました。ようやく明日退院を迎えることが出来てうれしく思います。看護師さん達、先生様にも御世話になりました。今回は書かないでおこうと思いましたが、感謝の気持ちが前に出てきてやはり書く事にしました。ありがとうございました。</p>	1 1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>
17	R3.7.30	<p>談話室での通話は許可だと思いますが、イヤホンをせずにテレビ通話をされている方が時々いらっしゃるようです。</p> <p>1人位. . . とも思いますが、皆が同じようにイヤホンなしでスピーカーにしているとちょっと気になってしまうと思うので、そういった方に声掛けして頂けないでしょうか？</p>	8階東病棟	<p>安心して入院生活を送っていただかないといけないところ、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。デイルームは通話許可範囲であるため、患者さんにご利用いただいております。但し、ご指摘の通りイヤホンなしにテレビ電話されますと声もれ等がおこります。当科では携帯電話を使用するにあたって医師と細かい部分での取り決めをいたしました。スタッフに再度周知するとともに、入院患者さんにも説明させていただきます。患者さんがイヤホンなしにテレビ電話されているところを見かけましたらスタッフから注意させていただくことを徹底し、患者さんが安心して入院生活を送ることができるよう環境を整えてまいります。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7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
//	R3.7.30	<p>食事3食おいしく頂いております。ありがとうございます。夕食のデザートはなぜあんなに量が多いのですか？プリン・ヨーグルト・ジュース・羊かんなど. . .。1日トータルのカロリーなど計算されてのこととは思いますが、ヨーグルトを朝食に出して頂くなどしてもらえると嬉しいと思います。（妊婦でお腹が大きいと一度に食べられる量がそんなに多くないので. . .。）</p>	栄養部	<p>ご意見よりご提供させていただいていたお食事は妊婦食と推測されます。妊婦食のコンセプトは、1日に必要な栄養量が摂取できるよう分割食にて、ご提供させていただいております。夕食に関しては、夕食と夜食を病棟に配膳いたします。その後、当該病棟のシステムでは患者さんにご提供前、夕食に夜食をセットしてからのご提供となっております。つきましては、ご指摘いただいた夕食のデザートについてですが、夕食のデザートはヨーグルトのみとなっております、他のプリン・ジュース・羊かんなどは20時頃に召し上がっていただく夜食となっております。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>