

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R3.12.1	<p>お世話になってます。約2週間ほど11階東の看護師さん、CCUの看護師さん達にたくさんお世話になりました。キズの痛みで1時間おきや、15分おきにうがいさせてほしいなど、たくさんワガママに優しく対応して頂きすごく助かりました。</p> <p>手術をして下さったA先生、CCUの時からよく様子を聞きに来て下さったB先生、11階東の看護師のみなさん（入院した時から気にしていただいたCさん）、CCUの看護師のみなさん、本当にありがとうございました。</p>	11階東病棟 CCU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。
2	R3.12.4	シャワー室の中扉を早急に直して下さい。閉まらず寒く、出の際は開きにくく出にくいです。よろしくお願いします。（12階東病棟より）	施設課	この度は、ご不便おかけして申し訳ございませんでした。至急確認し、扉を修繕いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
3	R3.12.7	A先生、有難うございました。ご説明に時間を割いて頂きました事、ていねいに私達3人に答えを頂きました事、十分に希望を容れて下さった事、全てに感謝の気持ちで一杯です。私は色々な病院に伺いました。当病院のA先生の患者への接し方は病人にとってとても有難く嬉しいものでした。痛みを軽くして頂いた気がします。短い間でした。お世話になりました。有難うございました。ご健康を祈っております。	泌尿器科外来	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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R3.12.8	<p>会計時に助成手帳の記入がある為、モニターには番号は表示されず、16～17番窓口から呼んでもらいます。その16～17番窓口はどこに行けばわからない人や、聞きたい事がある人が頻繁に聞きに行かれます。その度に窓口の方はとても丁寧に対応をされていて本当に素晴らしいと思うのですが、結果お会計の呼び出しがどんどん遅くなります。お会計の窓口に「案内窓口」を設けて、そこで対応してもらえたらお会計が遅くなる事がなくなり助かります。</p> <p>あと、16～17番呼び出し分も専用のモニターで番号が表示されれば、トイレに行ったりしても呼ばれたか？どうか？わかるのでありがたいです。</p>	医事運営課	<p>現在当院では、会計専用の案内窓口の設置は考えておりません。今後は、回答にお時間が必要なご質問をいただいた場合は、窓口の後ろの別スタッフが対応することで待ち時間への影響を減らすようにいたします。また、16番・17番窓口の専用モニターの設置につきましては今後検討を進めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	R3.12.8	<p>自動販売機について</p> <p>1. 現在夜間販売禁止になっている意味がわかりません。無菌室に入っている患者は基本ペットボトルの水を使用して下さいと言っているのに、予備を買っておくのが良いですが忘れる事もあります。又、水分を摂ってはいけない患者様という事であれば、水道等も止めなくてはなりません。</p> <p>2. 販売機の商品のラベルに、はちみつ、グレープフルーツ等の文字を書いている商品を入れておくのは少し配慮が足りないのでは？（7階病棟より）</p>	7階病棟	<p>1. 自動販売機の夜間の販売は、消灯後に歩行することで転倒の危険性が高いなどの理由により、病院全体で病棟の自動販売機は22時～6時まで販売禁止とさせていただいております。そのため、その時間以外でコンビニや自動販売機での購入をお願いしております。</p> <p>2. 販売機の商品に関しまして、血液内科が主科である7階病棟で、はちみつやグレープフルーツに関する商品を置いているのはご指摘通り配慮が足りなかったと思います。今後、商品の変更が可能か問い合わせた上で商品の再考を検討させていただきます。</p> <p>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12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R3.12.9	<p>人間ドッグ→外来→入院と大変スムーズにつながっていただき感謝しています。18階ご担当の皆様は精鋭部隊の方々なのでしょうか？看護師さんはどなたも細やかな気配りや言葉掛けをしてくされ、不安な気持ちが和らぎました。術後の痛みに加え、身体がいくつもの管につながれ動けないというつらい時に、本当に優しく接していただき神様のように感じました。宿直もあり、大変というような言葉では表せないお仕事ですが、どうぞ自身の体調にも気を付けてご活躍ください。</p> <p>最後になりましたが、事務・清掃・配膳などの担当の方々にも丁寧にご対応いただきありがとうございました。大変お世話になりました。</p>	18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。
7	R3.12.10	<p>看護師の患者への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・柄が悪い。「～ちゃんか」「～やろ」とか口が悪すぎる人がいる。</li> <li>・「～さん」と言いカーテンを開け、いきなり「私がマスクしてるんやからマスクして下さい」と大声で言う。ベッドで寝ていたのに急にこの言いようはない。患者の事を考えて仕事しているとは思えない。「マスクして下さい」「開けます」ぐらい考えつかんのか！</li> <li>・初めて3日ほど入院検査したが、かかりつけ医に相談して変えてもらえるなら紹介しなおしてもらいたい。（今の日本は病院をえらべる状態ではないが）</li> </ul> <p>病室内で「給料は上がらんし、ボーナス減るし」と大声で口の悪い（ガラが悪いといってもいい）看護師。</p>	11階西病棟	この度はご入院中に大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。ベッドサイドに伺う際にはお声かけをし、マスクの着用をしていただいたことを確認後、カーテンを開けるよう指導の徹底をいたします。また日々の接遇に関しましても指導を徹底し、患者さんが安心して快適にお過ごしいただけるよう改善に努めます。貴重なご意見をいただき、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12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R3.12.11	もう書かないでおこうと思いながら、病状によって長い入院になり、看護師さん達にお世話になり本当にありがとうございます。今回は食欲がなくスプーン1杯から、看護師さんに褒められて一步一步食べられるようになり、今や食事を待っている様になりました。チーム11階看護師様達、頑張れ。今回は最後になりました。長い間お世話になりました。ありがとう！！	11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。
〃	〃	心電図の調査様、患者様が耳が遠く、係の人が大きな声でキンキンしかっている。私も母の時経験ありますが本人は萎縮して余計に聞こえない。その時は段ボール紙にマジックで検査に必要な言葉を書きましょう。声を出すだけでダメです。早く済みます！参考にして頂いたらありがたく思います。（11階西病棟より）	中央臨床検査部	この度は、ご不快な思いをお掛けいたしまして誠に申し訳ございませんでした。日頃より接遇については指導しておりますが、今回のご指摘を受けさらにスタッフへの指導を徹底する必要性を痛感しております。ご提案いただきましたことを是非とも参考にさせていただき、今後患者さんへの心のこもった接遇に活かしてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
9	R3.12.14	精算機の所の足あとマークがめくれている、ひっかかっている人を2人ほど見ました。気をつけた方がいいです。	医事運営課	ご指摘の箇所の足あとマークを貼り直しました。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12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R3.12.15	<p>【令和3年11月30日に市大のある先生から紹介で初診を受けた件について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビモニターに遅れが表示されてなかったのに、予定の時間（予約10時）より1時間半待たされた！！その上対応が悪く、患者の気持ちを無視するように、すぐレントゲンを取りに行き手術の話がされた！！思いやりにかけている。驚いた！！経験不足にもほどがある！！</li> <li>・何食わぬ顔で「今度いつ予約しますか？」と聞かれ、無神経さに再び驚いた！！</li> <li>・“市大にこういう先生がいるのか？”とびっくりしました。</li> <li>・その先生の名前をフルネームで書きたかったけど、今回は取りやめました！</li> <li>・これは今後の市大にかかわる事だと思います！</li> </ul>	整形外科外来	この度は長時間お待たせして申し訳ございませんでした。診察の状況に応じて診察時間が延長し、後の患者さんの診察が予約時間より遅れてしまう状況があります。ご意見を受け、時間配分に十分配慮して予約時間を調整するようにさせていただきますので、ご理解をいただきたいと思います。また、担当医の態度について不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。患者さんの気持ちに寄り添える診療を心がけるよう努力いたします。
11	R3.12.16	<p>12/16退院で家族に迎えを頼めないで“手持ちのお金を一部支払って後日改めて支払う事ができる”と入院案内に書いてありましたが、当日ダメと言われると困るので念の為ナースステーションで事務の方に尋ねたら、「できます」とはっきり言われましたので安心してそのつもりで9：30頃14番窓口に行きましたら、出来ないと色々注意受けましたが、それは私自身が受けるべき注意でしょうか？疑問に思い書きました。 ※窓口で言いたいところでしたが、次の方が何人か並ばれていましたので…</p>	医事運営課	病棟のナースステーションの事務スタッフが誤った案内を行ってしまい申し訳ございません。また、入院のしおりに記載している一部支払いのケースは、休日もしくは時間外の退院でかつ請求書をお渡ししていない方のみが対象となります。今後は正確な情報の提供を行うべく正しい情報の再周知を行うとともに、間違いのない回答を行うべく職員指導を徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R3.12.16	細心の注意を払ってのことだと理解はしておりますが、精神的に不安定な患者は、家族としては術後のことも不安でたまりません。10分、フィルター越しにでもいいので顔を見て話すことができればと思います。某大学病院でも30分は面会OKになっています。ご考慮いただければと思います。あんなに混んだエレベーターに詰め込まれるよりはずっと安全だと思います。（入院中患者さんご家族より）	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。現在、当院では新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、入院患者さんへの面会を全面的に禁止しております。今後の感染拡大の状況をみながら、面会の解禁を検討していきます。何卒ご理解くださいますよう、お願い申し上げます。
13	R3.12.17	MRI検査についての説明書に誤字を発見しましたので、好意的にお知らせします。 書類“MRI検査を受けられる患者さまへ”の検査についてのご説明の本文4行目 誤：<上記意外の～> 正：<上記以外の～>	中央放射線部	ご指摘いただきました文書につきまして、至急修正いたします。貴重なご意見ありがとうございます。
14	R3.12.20	病院費用を考え電車代を節約して自転車で通院中。毎回駐輪が大変。（チャイルドシートの方は駐輪のみです。つまり無料駐輪。）毎回見ます。病院治療通院者のためにIDカードでドアが開くようにお願いします。	庶務課	ご不便をお掛けいたしまして、申し訳ございません。駐輪場の機器面については即座にご要望に沿うことは困難ですが、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の改善策を講じ、多くの患者さんにご利用いただけるよう努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございます。

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R3.12.20	毎食おいしい給食を提供して下さい、ありがとうございます。入院治療中は特に点滴と内服のみでありがたい話ではありますが、他に何もなくて過ごさせていただいているので、3食の食事が楽しみです。病院の食事は全く期待していなかったのですが、栄養バランスよくて、お野菜もいっぱい食べれて、とても美味しかったので毎回完食してしまいました。そのせいか？少し太ってしまいましたが、退院後にしっかり動いて戻したいと思います。ありがとうございます。選択メニューも楽しみでした。（12階西病棟より）	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。
16	R3.12.24	再診受付ですが、1階では皆さん立って並ばれています。2階に1台あって、その場所では8時の受付が始まるまで座ってる人が沢山居て、並びに行こうとしたら文句を言われました。座っているから違うのかと思って立って並ぼうとしたのに…足が悪ければ仕方ないけどそんな風ではありません。2階の再診受付は必要なのでしょうか？もし要るなら座らずちゃんと立つようにして欲しいです。1階はみんなちゃんとソーシャルディスタンスで立って並んでいるのに！！（患者さん付添いの方より）	医事運営課	再診受付でのご対応についてお詫びいたします。ご指摘を踏まえ注意事項の掲示及び、フロアマットの追加設置を行いました。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3年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R3.12.24	<p>大阪市立大学医学部附属病院に通院、入院した際に疑問に思った事や納得できない事があります。他院での通院、入院を何度も経験している事もありますが今まではこのような事は思わなかったのですが、病院によって違いがある事は当然のことだとわかったうえでの意見です。</p> <p>①PCR検査が入院してからだった事・翌日には手術を控え準備は着々と進んでいる。が、PCR検査は入院時に検査して夕方に結果が出る。陽性だとしたら？他の患者さんやスタッフの皆さんにも感染のリスクがありますし、何より手術も延期になり又色々一からやり直しになります。他院では入院前に検査をして陰性の結果が出てからの入院でした。</p>	医療安全センター	<p>この度はご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症では発症前に数日間～14日間の潜伏期があり、ウィルス量が少ない時期にはPCRが陰性を示すことも知られています。そのため検査日と入院日の期間が離れている場合、その期間で発症するリスクが生じます。また、入院前検査のために何度もご来院していただくことを避ける理由で、現在は入院日にPCR検査を実施させていただいております。今後入院前に検査を実施し、安全に医療を提供させていただく運用につきましても検討させていただきます。</p>
〃	〃	<p>②入院説明について・・こちらでは入院日に主治医から説明がありますが時間が未定です...と。朝9:30に来て入院手続きをしてくださいという事で家族と一緒に来ましたが、まさかの入院説明は16:00になりますと。は？となりますよね？事前に聞いていたものの本当にそんな時間になり、家族にも出直してもらうしかなく納得しづらいやり方だと思いました。他院では入院前に日時を決めて家族同伴で主治医から入院、手術についての説明を受け同意するという流れでした。こちらの方が家庭事情や仕事の都合など家族の都合も付きやすいのではないのでしょうか？</p>	17階東病棟	<p>当科の手術を受けられる患者さんには、外来で手術の概要を説明しております。後日医師がカンファレンスで、詳細な手術の方法について検討後、入院時に詳しい手術説明を行い同意書をいただくことになっています。この度、医師のスケジュール上、入院日の説明が夕方になってしまい申し訳ございませんでした。今後、医師のスケジュールが早々に決定していた場合は、できるだけ事前に連絡が出来るように検討いたします。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12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
〃	〃	<p>③服用薬について・・・おくすり手帳と使用している全ての薬を持参して預けるまではどこの病院でも同じでしたが、全く同じ薬でも新たに処方されて出される事に疑問です。納得できず聞いてみたところ“実物を見て確認をする”という事でしたが、同じ薬をわざわざ新たに処方しなくても持って行った薬を服用しても良くないですか？</p>	<p>17階東病棟 薬剤部</p>	<p><b>【17階東病棟】</b>            当院の診療報酬制度はDPCによる包括診療報酬制度であることに加えて、医療安全の事も踏まえて持参薬は使用しない取り決めになっています。当院で取り扱いがない薬については緊急的に取り寄せる必要があるため、内服薬を持参していただいて確認作業をしていますので、ご理解とご協力をお願いします。</p> <p><b>【薬剤部】</b>            この度は貴重なご意見ありがとうございます。当院は入院中に服用されるお薬の費用は、在院日数に応じた1日あたりの定額医療費の中に含まれるDPC対象病院です。厚生労働省よりお持ちいただいたお薬は基本的に入院期間中には使用しないよう指導を受けております。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
〃	〃	<p>④寝間着について・・・手術着については分かりますが持参するパジャマが何度聞いてもどうしても前開きじゃないと駄目だという事で...私は前開きじゃないパジャマしか持っていないのでやむを得ずレンタルにしましたが、病棟ではジャージやトレーナーなどの前開きではないパジャマを着ている方を沢山見ましたし、同室に入られた方も「ジャージとTシャツを持ってきました」と言っていました。看護師さんは「まあ良いですけど...」って。良いんだったら私も普段の愛用品の方が良かったですよ。レンタルの寝間着は寝にくいです。勿論、病状によっては前開きじゃないと処置などしづらい等理由があれば納得できますが、他院では「めくり上げれば大丈夫ですよ」と言っていた愛用品を持参しました。</p>	<p>患者支援課</p>	<p>今回入退院支援センターでの説明が不十分で申し訳ございませんでした。一般的に、手術を受けられる患者さんは点滴ルートやドレーンチューブがあるため、前開き寝衣のご準備を説明しています。しかし、術後の経過により必ずしも前開き寝衣が必要でない場合もあるので、その点も説明する必要性がありました。今後は、患者さんが快適な入院生活を過ごせるような説明ができるよう、スタッフに指導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す。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
〃	〃	<p>⑤食事について・・・私は持病に糖尿病もあるので事前に何度も問診であったり当病院の糖尿病センターも受診したり、入院当日もまた色々問診で食事のこともパンかご飯の選択を聞かれたりしましたが、結局出された食事は普通食でこちらから指摘しない限り普通食のままだったのでは？何度も何度も問診票に記入したり面談で答えたり...あまり活かされていない印象です。大事なことなので面倒でも何度も答えているのに、結局その場その場でこちらから説明しないと駄目なのはいかがなものでしょうか？</p> <p>糖尿病食、勿論カロリー計算されているのですが、今まで出された病院食で一番量が多かったです。フルーツなども倍量な感じの量でした。できれば成分表示レシピなど聞かせていただきたいです。</p>	<p>栄養部 17階東病棟</p>	<p><b>【栄養部】</b> 貴重なご意見ありがとうございます。糖尿病食の量におきましては、その時の病状により医師の判断で指示エネルギー量が変わります。そのため、量の多さに違いが出たのではないかと考えられます。またフルーツは、1日約80kcal分の提供を約40kcalずつ2回に分けて提供しております。しかし、果物の種類によっても同じ約40kcalでも大きさが変わります。主菜においても同様です。例えば、背の青い魚と淡白な白身魚を比較すると同じエネルギーでも大きさが変わってきます。このような違いで倍の量を感じさせたかと思います。最後に、成分表示レシピなどお食事についての説明が必要であれば、病棟担当の管理栄養士がおりますので、医師や看護師にお声がけくださいましたら、ご訪問させていただきご説明させていただきます。</p> <p><b>【17階東病棟】</b> 手術患者さんの入院申し込みは術前外来にてオーダーしており、初日は普通食になっております。入院時には患者さんの当日の体調やご希望、医師・看護師・栄養士など他職種で話し合い、問診情報や病歴を参考に、早期から情報を活かし連携がとれるように対応しております。患者さんの入院日も当日の状況を参考に夕食から糖尿病食に変更させていただきました。今後も情報を活かして早期から対応させていただ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3年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
〃	〃	⑥ランドリーについて・・私自身はランドリーは使用していませんが、他の患者さんが困っていましたので...洗濯機や乾燥機は充実している方だと思いましたが、洗剤は地下のコンビニでしか売っていないとの事。特に今は患者の移動には制限がある中...そうでなくとも普通は洗濯機横に洗剤の自販機あると思います。一人暮らしの患者さんは持ってきてくれる人もいないので困っていましたよ。	施設課	洗剤の自動販売機につきましては、設置場所や運用方法などを考慮しながら、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。
〃	〃	⑦会計について・・・・初診で来た際にびっくりしたのが会計への行列。用紙？ファイル？を窓口へ提出する行列...せっかく自動支払機なのに何故あんなに行列になっているのでしょうか？会計にはどこの病院もそれなりの時間はかかっていますが、ファイルを提出するのに行列に並んだのは初めてです。皆さんどこかしらが不調で病院へ来ているし、痛みがある方、高齢者や付き添いがいなくて一人で来ている方、立っているのが辛い方と沢山いると思います。どうかもう少しスムーズになるように考えて頂きたいと思います。 色々とお書かせ頂きましたが...今回初めてこちらの病院でお世話になり、主治医の先生をはじめ糖尿病センターの先生、麻酔科の先生、看護師さん・薬剤師さん・清掃作業などして下さったスタッフの方々には本当にお世話になりました。皆さん気持ち良く接してくれありがたかったです。現場の方々は大変なお仕事を笑顔でこなしているのには頭が下がる思いです。頑張ってくれている方々の為にももっともっと病院自体を良くして頂きたいです。 (17階東病棟より)	医事運営課	この度は会計受付までにお待たせして申し訳ございませんでした。当院では各種医療証や公費制度をご利用される患者さんが多数おられるため、会計窓口にて各種疑問・質問・ご相談をいただくことも多く、ご説明にお時間を頂戴していることがございます。各種専用相談窓口への誘導も積極的に行っておりますが、複雑な内容のものは担当医や役所等への確認が必要であるなど、どうしても長時間お待たせすることがありご迷惑をおかけします。今後は当院スタッフの各種制度等の説明および対応スキルを上げるよう、より一層努力させていただきますので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3年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R3.12.25	<p>化学療法の治療を受けている方々の大半は食欲が無くなります。その食欲がない方々が食べようかなあっと思える様なメニュー、状態にしてほしいです。食べた方に聞くと麺類はコシがないところではないぐらい、ひどいと聞きました。「フルーツ」に関してはハリもなにもなく熟れすぎて食べれないと聞きました。現在、冷凍食品もクオリティも高く種類も豊富ですので、いろいろと変えてもらえるとより一層元気な患者さんになるのではと思います。</p> <p>希望・・・フレンチトースト、なめらかカスタードエクレア（スーパーのライフに売ってます。冷凍食品ではないです。デザートなど）、パイ包みクラムチャウダー、グラタン、ドリア、リゾット、3種のチーズのセフランスパン（コープ）</p> <p>◎大学病院さんほどのところだと大量購入になるので値段交渉もすすめやすいと思います。 （17東病棟入院中患者さんより）</p>	栄養部	<p>この度は貴重ご意見をいただきありがとうございます。現状のメニューレパートリーを15種類から18種類に増やし、食欲低下の患者さんに少しでも召し上がっていただけるよう努めております。麺類にコシがない事に関しては、患者さんの喫食される時間を考慮し調理をさせていただいておりますが、その事を踏まえ少しでも改善できるよう取り組んでまいります。また、メニューに関しても定期的に検討させていただき、より患者さんの満足できるメニュー展開を考えてまいります。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R3.12.27	<p>眼科外来（手術前の教授診）後の説明時と、入院（小児科病棟）時の担当医からの説明で、手術時の待機は可能か、又、連絡はどうするのかと再三確認をしていたにもかかわらず、手術の時間（始まりから終わりの時間）も終わった後の説明の連絡も一切なく、娘から始まりの時間と終わった事（麻酔が切れて目を覚ました）を教えてもらい知った。その事を病棟に連絡入れて、折り返し担当医から連絡すると聞いていたのに今日の診察まで一切なかった。</p> <p>診察での説明は「連絡入れるかどうかの確認を怠った」と言っていたけど、こちらは何度も確認しているので、自分達の保全しか考えていない誠意のない回答でした。まだ小学生の子供だし、コロナ禍でもあるので親としても色々我慢しているので、連絡は必ず密にお願いします。（患者さんご家族より）</p>	17階西病棟	<p>この度は手術にかかる諸連絡に大変な不備があり、患者さんのご家族におかれましては多大なご心配とご不快な思いをなされた事に深くお詫び申し上げます。ご指摘のあった当該の件を確認させていただきました。眼科手術直後は基本的には回診はなく、各担当医の判断で行っているのが現状で、翌日の診察時に診察所見と併せて結果説明を行う形でした。ご本人が未成年で小児科病棟であった事や、新型コロナウイルス対策でご家族が病棟内に待機する事も制限されている中で、連絡の行き違いで手術後のご不安を解消できず誠に申し訳ございませんでした。今回のご指摘の件を踏まえ、また、まだまだ新型コロナウイルスに対応継続が必要であるため、入院時に手術説明のご希望を確認させていただき、また未成年の場合、術後は電話など何らかの形で取り急ぎのご連絡をさせていただき事を科内で決定いたしました。今後もこのような事の無いよう努めてまいります。最後になりましたが、患者さんの病状が順調に快復されますよう今後も責任をもって対応させていただきますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。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12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R3.12.27	<p>今回流産での入院・処置。日勤の看護師さんは優しく気配りもあったし、薬剤師さんも持参薬についても話を聞いて下さって丁寧だった。夜になると看護師さんが「〇〇さん、てんかんのお薬飲みました？なんて薬？何錠？」と、何の情報収集もしていないの？仕事入る前に。まずは「夜勤担当の…」って名乗ってほしいし、4人部屋の中で持病について病名出すのはプライバシーに触れていると思う。17：30頃嘔吐して他の看護師さんも心配してくれてたけど、「ごはん全部食べられました？」とか、吐いた事知らないのかな？と。そのうち日勤の看護師さんが同じ部屋の別の患者さんに何かを伝えに来た時に、「あ、〇〇さん（看護師さんの名前）あのマニュアル作ったんですけど見てくれました？」というやり取りがカーテン開けたまま始まり、5分位して「私日勤やから帰るわ」と終わったあと、私の方を向いて「何でしたっけ？あと何か薬飲んでましたよね？何？何の薬？」て。体調とかより薬の名前ばかり聞いて来て、それなら薬剤師さんの情報見るだけで、私のところに来なくても事足りるのではないかと思った。夜中同室の患者さんの点滴の機械のピーピーの音で何度も訪れていたが、すごい足音とすごい勢いで眠れず。夜中0時と3時？にまわって来た時もカーテン15cm位開けてそのまま出て行ってしまい、点滴している患者さんはトイレに何度も行くから夜中中その方が隙間から見えて気になって。看護師さんが開けたならちゃんと閉めてほしい。手術時は迎えに来てくれた看護師さんは今日担当と名乗ってくれて色々と気に掛けてもらって、手術室に向かうのも「赤ちゃんの声気になりますよね。出来るだけの配慮をさせていただきます」と優しく嬉しかった。</p>	8階東病棟	<p>この度はお辛い中、さらにご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。業務開始前に担当患者さんの情報収集は行っておりますが、お薬の件に関しましては患者さんご本人が確実に内服されたかどうか、内服の種類を間違えていないかどうかを確認するため薬剤名を出すことはございます。しかし、個人情報のこともあり他患者さんに聞こえるように話すことは控えるべきと考えます。また、業務開始時には自分が担当であることを名乗ることは必須ですので、それが出来ていなかったことは反省すべき点と考えます。夜間の巡回等に関しまして、今回ご指摘いただいた全てにおいて助産師の配慮が欠けていたと思います。患者さんに安心して入院生活を送っていただけるよう、今後も教育・指導してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
〃	〃	<p>先生も先にいた先生は名乗ってくれたけど、後から来た5人位の先生はこちらからあいさつしても聞こえていないのか、先生の名前尋ねてようやく名前だけ名乗ると感じる。</p> <p>今日は手術の後の検診、でも予約票の妊検？妊健？“妊”の字はやめてほしい…。</p> <p>ようやく診察に呼ばれ入っていても、こちらが「こんにちは、お願いします」と言っても「じゃ、先見よか？」とあいさつもしないしタメ語。去年も流産でお世話になったときA先生は「初めてお会いするのにこんな事を申し上げるのは大変つらく、申し訳なく思うのですが…お腹の中で赤ちゃんは亡くなっていると考えます。残念ですが…。来週もう一度診させてもらって確認させてもらいたい。それで手術の予約を」と言ってくれたのですが。今回は「あー、赤ちゃんの心臓止まってますね。亡くなってます」とちゃんとエコーの画面で説明してくれないまま機械をさっと抜いて、「明後日入院で手術でいいですか？」と。だから信頼とか全く出来ないまま手術も、その後の検診も。</p> <p>外来の看護師さんに去年言われたのが、「ご主人さんに連絡つきましたか？来週の説明に来てもらえそう？ラッキーですね。」と。よくそんな“ラッキー”だなんてこの時の言葉として選べるなーと。笑顔で「ラッキーでしたね」という顔がまだ忘れられないし、1年経って外来で、今日は看護師さんの休憩室からは「あの患者さんな、生検して〇〇って病名だったんだけど、そんな似たような病名聞いた事ある？」とか、「今日午前中だけで妊婦健診〇〇名やで。ヤバイよな？」とか、「1診ばんばん入れるからホンマ困る」とか、「あの患者インシュリン使ってるけど先生に確認したら、わからん言うねんで。そりゃ婦人科Drってことはこっちも知っとるけど、スキップで良い言うてるねんからそれで良い言うてくれたらいいだけやのにな」とか大きな声で。もう少し考えて行動してほしいし、システム上の“妊健”、流産しているのでこれも何とか配慮してほしい。</p>	8階東病棟 女性診療科外来	<p><b>【8階東・医師】</b></p> <p>この度は大変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。医師の配慮については、今回いただいたご意見を皆に周知し、今後このような事がないよう若い医師にも教育・指導を徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><b>【産科外来・看護師】</b></p> <p>このたびは看護師の対応・発言によりご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございません。説明時には患者さんの診療経過を踏まえ、適切な言葉を用いてご説明させていただくよう、スタッフには注意をいたしました。また、休憩室での会話については、休憩交代時の情報交換を行っていた際に、不要な会話もなされていたようです。とくにコロナ禍の現在は、密を避けて大きな声を出さないことが求められていますので、今後は声の大きさや会話内容に十分配慮するよう厳重に指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R3.12.28	<p>長年お世話になっていますが、13番の眼底検査機2台～3台に増やして下さい。いつも混雑しています。</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した。おそらく火曜日午後の眼底外来に対するご意見と思われませんが、現在眼科外来には眼底検査機器として、最も多く使用する物を2台、同等の検査機器を3台の合計5台で稼働しております。できる限りの待ち時間の短縮を画策し心がけておりますが、それ以上に患者数が多くなってしまっているのが現状です。眼科検査機器は1台1台が高額でもあるため、検査機器の増設も随時試みているものの限界もあります。できる限りスムーズな外来ができるよう心がけておりますので、何卒ご容赦の程、どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>
22	R3.12.28	<p>ありがとうございました。家族に会えない中の入院で、心細さをまぎらわせて頂き親切にかかわって頂きました皆様、年末年始もお仕事ご苦労様です。皆様良いお年をお迎え下さい。来年はコロナに振り回されなくなりますようにお祈り致します。感謝。</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>