

患者さんからのご意見と対応（令和4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R4.7.1	管理表書いてもらうのに時間かかりすぎ！！20分経って“声かけて下さい”と書いてありますが、20分でできたことはありません。「20分以上待っているのですが」と声をかけに行くと、「みんな待っているのを待っていて下さい」と言われます。それなら“20分以上待っている…”ということは書く必要がないと思います。	医事運営課	いつもお待ちいただいているとのこと、大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。会計受付時に管理表等の事務処理により20分以上お待ちいただく患者さんへはお声かけをするルールとなっておりますが、徹底されていないことが問題であると真摯に受けとめております。 また、患者さんの質問に対して患者さんへご理解いただく対応ではありませんでした。患者さんにご理解いただける声かけのルールと接遇について、現場スタッフへの再教育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。
2	R4.7.1	医学生の暴言が気に食わない。性格的に気に食わない。 (麻酔科外来より)	学務課 麻酔科外来	【学務課】 この度は、不愉快な思いを与えてしまい申し訳ございません。医学生には再度実習中の態度・姿勢に関して指導いたします。貴重なご意見ありがとうございました。 【麻酔科外来】 いつも院内での学生の臨床学習にご協力いただきありがとうございます。この度は学生の院内での振る舞いに問題があり、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。実習を行う学生に対し患者さんにご不快な思いをさせない院内環境作りがいかに大切なことであるかを改めて強く教育し、接遇を大事にする医療者を育てていきたいと思う所存です。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4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R4.7.6	治療の為ズボンをぬぐのですが、出来たら更衣室の下にズボンをぬげる“板”があれば良いと思います（デパートのトイレには、ズボンや下着などをはきかえられるような四角いプラスチックの板がおいてあります）ご検討を！	放射線治療科外来	療養中に不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。放射線治療科では、患者さんに更衣いただくために更衣室内にイスを設置しておりますが、履物を脱ぐ必要のある患者さんに足置き用カーペットを準備いたしました。必要な患者さんには技師からご案内して、ご利用いただくようにいたします。今後も患者さんに寄り添った配慮ができるように環境調整してまいります。貴重なご意見、ご指摘いただきありがとうございますというございました。
4	R4.7.7	化学治療のお手洗いについて 6月に治療に来た時はとても暑くて苦痛でした。今日はたて型扇風機が設置されており助かりました。お聞きすると、なくなってしまうという事で、7・8・9月の暑い時、特に西日のあたる午後は大変暑いので何か対処していただきたく書きました。冬寒くなると冷たい水では手がしびれて苦痛なので、お湯が出る様にしているとありがたいです。	施設課	ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんでした。ご指摘の箇所を至急調査し、室内温度を改善するための工事を行うこととしました。完成まで少々日数を頂戴します。また、ご指摘の箇所の手洗いの水について現場スタッフに確認したところ、同様のご意見が散見されることを確認しましたので、水温を上げ季節を問わず手になじみやすい温度に調節を完了しました。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
5	R4.7.7	A医師、こどもにべたべたさわらないで欲しい。肩やヒザにさわってくる。手にもぎる。いつも待ち時間長すぎる。2時間待った時もある。	耳鼻いんこう科外来	大変申し訳ございませんでした。本人に注意いたしました。今後この様な事が起こらないよう、外来一同気を付けるようにいたします。この度は貴重なご意見をいただき感謝いたします。

患者さんからのご意見と対応（令和4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R4.7.8	3階北女子トイレに令和2年の施設案内がはられてあります。（6FレストランROYAL、5F美容室、1Fカフェ）古い内容なので撤去した方がいいと思います。	施設課	トイレ内の掲示物につきまして、直ちに撤去いたしました。以後、気を付けてまいります。貴重なご指摘ありがとうございました。
7	R4.7.12	毎回通院のたびに会計で1時間近く待たされる。なんとかしてほしい。	医事運営課	ご意見いただきました患者さんにおかれましては、お待たせして申し訳ございません。当院では正しい計算を行うために医師に問合せ回答が必要な場合や、各種医療証の返却、証明書等の書類発行が必要な場合は、手続きにお時間を要するためお待たせしてしまうことがあります。会計時間短縮のために会計人員の増員や、計算スキルアップ教育を実施してまいります。また、受付時にお待たせすることが分かっている場合にお声掛けがきちんとできていないことも、患者さんの不信感の原因であるためスタッフへの接遇指導を行いました。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4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R4.7.12	<p>子宮筋腫のオペを7/5（火）に受けました。オペ室の中で麻酔科医・看護師さんの方々は1つ1つ声かけしてくれて、テキパキ仕事をしておられました。見学なのか少し離れた所で男性2人が腕組みして私語をされてました。「今日はどの教授が入るのか？」など聞こえ、時々笑ってました。簡単なパスでのオペかもしれませんが、患者は全身麻酔下で受けるオペです。不安でいっぱいだと医療者ならわかると思います。他のスタッフさんは丁寧にしてくれるのに、その2人のせいでオペ室の質を落としていると思います。多分医師です。そのような方々にオペしてもらいたい患者はいないと思います。絶対、改善して頂きたいと思います。入院中、病棟看護師さん他スタッフの方々、本当に親切にして頂きありがとうございました。お世話になりました。</p>	女性診療科	<p>この度は手術室で経験なされた不快な思いに関しまして、大変申し訳なく感じております。ご自身の命を当方にゆだねていただき我々のところでの手術を決意していただいたことに対して、我々は全力でお答えする義務があります。今回ご指摘をいただきました関係者にはその意識がなく自覚に欠けていたとしか言いようがありません。組織内で意識改革を実施し、二度とご自身と同じような思いをされる患者さんがいなくなるように改善してまいります。一方で看護師ほかスタッフへのご評価をいただきました。引き続き安心した入院生活をおくっていただけるように努力を続けていきます。</p> <p>貴重なご意見をいただきまして誠にありがとうございます。そして今回感じられた不安や不快について改めてお詫び申し上げます。申し訳ございませんでした。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年7月）

No	年月日	内容	部署名	対応
9	R4.7.12	<p>（株）〇〇のA様をはじめ、皆様大変よく清掃して下さい感謝申し上げます。又、シーツ交換の方々も、事務の方々も、誠に有難うございます。以上の様なスタッフの皆様のご尽力がないと、私共は治療に近づきませんでした。そこで、日進月歩で続いてきた大病院に対し、この様な意見を申すのは恐縮ですが…ナースステーションの前に沢山ある貼り紙の中で、清掃の方々等々の明記がありません。別会社からの派遣のスタッフだからか否、事務方は院内に勤務されて給料が支払われていると存じます。例えば、「わたしは雑用係です…」と、ぼつんと仰る看護補助者様がおられました。（バイト・パートでない方）見るや路線のダイヤグラム如きの詳細に縦横区切られて、くしゃくしゃになった用紙をお持ちでした。看護師様もドクター方も、マイクロ秒単位で動いておられることは百も承知です。さて、私は“人には上や下や右や左は無い”ものと考えております。然し現代社会では他人を押しつける人や、大声で自慢すればよいと思う人が少なからず居る様子です。その陰で犠牲になる人が大勢居る様に思います。この病院がそのような構図になってはおりませんように…ご提案として貼付左端からつらつらと並んでいる師長様や各科主任医師・薬剤師に加えて、前述しました黙々と日夜活躍されておられるA様をはじめとするスタッフの方々も置いて頂けますようお願い致します。又、その下方の令和3年9月1日現在とある勤務帯表にも区分を作り加えて頂けます様をお願い申し上げます。単なる一患者の見解ですが、何卒病院長まで届きますように。今後の更なるスタッフご一同様のご健勝でのご研鑽を願っております。入院・手術・療養生活・リハビリテーション等々、十分にして下さいまして心からありがとうございました。かしこ（16西病棟より）</p>	患者支援課	<p>当院スタッフへ労いのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。職員の処遇向上に向けて院内で検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R4.7.13	<p>たくさんの先生、看護師の方、事務の方、ナースエードさん、清掃をしてくださってる方、入院中は大変お世話になりありがとうございました。何点か疑問に思ったこと意見を書きます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で必要な物を原則家族に限る、というのはどういことでしょうか。私は一人暮らしで姉は遠い上に76歳と高齢で来てはもらえず、友人に来て頂きました。家族の居ない患者だって居るのです。それらをご理解の上、対応して頂きたかったと思います。 ・看護師さんがとてもお忙しい様子を日々感じました。担当の患者数が多すぎることや、仕事内容が多岐にわたっているからではないでしょうか。看護師の方の採用人数を増やして頂きたいと思います。（13階西病棟より） 	<p>庶務課 人事課</p>	<p>【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、引き続き入院患者さんの荷物の受け渡しについて、原則家族に限らせていただいております。但し、近隣にご家族がお住まいでない方等につきましては、柔軟に対応させていただいております。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>【人事課】 この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。現在、看護師の業務については看護補助者や他職種へのタスクシフトを促進することで、看護師の業務負担軽減に努めているところでございます。また、看護師の採用についても様々な媒体を使い積極的に活動を実施しており、人数面からも負担軽減に努めております。今後も看護師も含め病院で働く職員にとって、より働きやすい環境となるよう整備してまいります。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R4.7.13	<p>以前（1年ほど前）より眼科に通わせて頂いておりますが、受付の方・検査対応の方含めてスタッフさんの対応が悪すぎます！！呼ぶときは適当に呼んでいたり、逆ギレのように言いかえされたりなどが見受けられ、とても不愉快です。患者としてはこちらの病院でしか受けれないので遠くまで足を運んで通ってます！またお給料も頂いて働いているのだから面倒くさくてもやりきって頂くよう指導して頂きたく感じております。もう少し患者に寄り添ってやっていくべきであると思います！（患者さん付添いの方より）</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。また不快な思いをさせてしまったこと、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>受付担当者に確認をしたところ、当該の患者さんが受付にファイルをお持ちになった時、担当者は電話対応中であつたため、その電話対応が終わった後に対応させていただいたとの事でした。当院でも最も外来患者数の多い科の一つである眼科外来ですが、受付の人員は2名であり、相対的に患者さんをお待たせする可能性が高い事は承知しています。当然の事ながら、外来患者数に比例して電話での対応も多くなっています。</p> <p>眼科の混み具合から、皆様に多大なご迷惑をお掛けしている事、重々承知しております。それと同時に、患者さん方の多大なご協力のもと成り立つ眼科診療であります事も、我々眼科一同深く感謝しております。何卒、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年7月）

No	年月日	内容	部署名	対応
12	R4.7.14	<p>初めての病院。これまで大病院は心細くて1人で来た事なくて。又その必要もない位病院には来た事ありませんでした。79才になり1人生活もさびしくつらく、その上の体調の悪さに気づき通院上でのこちら様へのご紹介！たどたどしく、バスとて不安！早朝バスの乗り換えて病院着。</p> <p>入った途端やさしい女性がぴたっと「初めてですか？」「はい」「どうぞ」～とんとん拍子に私の様子を見てとってもそれはもう優しく。</p> <p>2階での診察も皆様とても親切で、先生もお忙しい方なのにゆっくりお話をさせて。</p> <p>日頃このような人様との会話も少なく、温和で。体の心配事は重大ですが、次回来院も安心して通える気持ち。ありがとうございました。ポロポロ涙がマスクを通して…</p>	<p>肝胆膵内科外来 患者支援課</p>	<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>
13	R4.7.14	<p>交通事故救急搬送時について</p> <p>7月11日朝9時過ぎ、西成警察より事故の知らせと病院名を告げられ、家族以外くわしい状況は応えられないとの事。他県からTELしますが、混み合っつながらないことに不安と焦りでしばらく放心いたしました。その後もTELの混線には悩みました。その点の改善をお願いいたします。</p> <p>その後の救急病棟からの御連絡、又手厚い看護やさしい看護師さんの対応・電話連絡等、心から感謝の念でいっぱいです。（救急病棟入院中患者さんのご家族より）</p>	<p>庶務課</p>	<p>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面会制限等の関係上、電話での問い合わせが平常時に加えて多い状況となっております。そのため、繋がりにくい状況となっておりますこと、大変ご迷惑をおかけしております。また混線については改善するよう指導してまいります。何卒ご理解くださいますよう、お願い申し上げます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R4.7.15	内待合で家族2人であっちこっちで話しすぎ。内待合でナースが注意をうながさない！！（外来ですが診療科不明）	看護部	付き添いのご家族での待合での会話ですが、マスクを着用していない方や、大声での会話をされている場合には声かけをさせていただいておりますが、今回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。 また、お気づきの点がございましたら、スタッフに申し出ていただければ対応させていただきます。今回のご意見は外来師長に周知させていただきました。 この度は貴重なご意見いただきありがとうございますございました。
15	R4.7.15	会計窓口の方の説明がわかりにくいです。	医事運営課	この度は患者さんのお気持ちに寄り添った対応ができておらず、申し訳ございません。会計窓口担当者へは「分かりやすい丁寧な案内（言葉）」と、患者さんが「質問しやすい対応」の接遇指導を実施しております。今後このようなことがないように接遇指導を徹底してまいります。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4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R4.7.16	<p>看護師、特に20代後半ぐらいの色々な業務が一人でまかされたぐらいのスタッフの患者に対する話し方がとても気になります。もちろん丁寧に話される方もいます。しかし年配の患者が丁寧語を使用し孫より若いスタッフにきっちりと話されているにもかかわらず、本人は親しみを込めているつもりなのかタメ口で話している様子を見ると、患者に対する尊敬の姿勢など一切見られないなと思います。また、私に対してもあることがあり、謝罪されたことがありましたが、「ごめんねー、休憩入ってたから知らなかったー」といった言い方をされました。謝罪された内容についてはそのスタッフが全て悪いわけではないと分かっていたので良いのですが、しかし、謝罪をするならするでその言い方は何？と思っていました。看護技術、知識の取得も必要ですが、社会人としてのコミュニケーションスキルを最低限教育して欲しいなと思いました。悪気はなくともそのようなスタッフに心の内を話したり、相談したりしようとは全く思いませんでした。</p>	1 2 階東病棟	<p>この度は私たちの対応でご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。看護師の接遇に対していただいたご意見を、一人一人自己の行動と照らし合わせ振り返りを行いました。親しみと馴れ合いを混同することなく、自己の発言に責任を持って行動し、信頼を得るに値する言動をとれるように今後も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>

患者さんからのご意見と対応（令和4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R4.7.19	<p>・受付票に受診室の番号がないので、通常の受診ではなく代診で部屋が変更になり、余計ないらだちをおぼえる（システムの改良で対処可能である）。</p> <p>・代診の先生が予約時間内に診察を開始できていない。（夜勤明けで運転して付き添うので、睡眠時間をけずられ、運転免許をきづつけた場合働けなくなる。）</p>	神経精神科外来	<p>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。休診→代診対応を行っております場合、診察室が通常と変更になっている場合があり、このことが混乱を招くということにつきましてご指摘を受け止め、より案内をわかりやすくするよう努めてまいります所存です。当科外来全体で外来の慢性的な混雑などの理由によって、予約時間に診察を開始できない状況がしばしば発生している現状があり、ご不便をおかけしております。待ち時間が発生します場合は、見通しをお伝えするよう努めてまいります。大変申し訳ございませんが、何卒ご容赦いただけますようお願い申し上げます。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございますございました。</p>
18	R4.7.19	<p>外科手術で入院し食事だけが楽しみです。特別室入院しており特別食もあるのでとても楽しみにしていました。昨日の（7/17ランチ）回鍋肉、本日（7/18休日ランチ）ハッシュドビーフ、きれいに盛り付けしてありやっとな味のある食事と楽しみにしていましたが、肉が紙を食べている様な感じで不味かった。休日メニューなので安いレトルト食品を出されているのかと思いました。総体的に内科入院の方が多く、煮炊きもん・根菜類が多く、繊維質の消化に時間がかかり、汁物がメニューに無いのもあり便秘になった。美味しいたんぱく質・うまみのあるグルタミン酸・出汁昆布・かつおのお汁が食べたいです。配膳の器に味が負けています。御検討の程よろしくお願い致します。（18階病棟より）</p>	栄養部	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>肉が入る料理に関しましては、各料理に適した温度帯・調理方法を追求し少しでも美味しく、やわらかく提供できるようにと心掛けて調理を行っております。今後も調理方法の工夫・研究に努めてまいります。また、頂戴したご意見をもとに「うま味・香り・彩り・食感」等を少しでも楽しんでいただけるような食事の提供に取り組んでまいります。食べていただける食事内容は入院されている患者さんの治療内容によって変わってしましますが、その治療にあった食事内容で少しでも満足していただけるように今後も研究に努めてまいります。盛り付けに関しましても「きれいに盛り付けしてあった」という意見をいただきましたことは今後しっかりと継続させていただきます。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございますございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R4.7.20	16階東病棟のナースステーションのみなさまへ 短い間でしたがたいへんお世話になりました。おかげさまで来院したときと同じように歩いて帰れるようになりました。ほんとうにありがとう。生まれて2度目の入院生活でイライラして不愉快な思いをさせたかもしれませんが、どうかゆるしてください。	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。
20	R4.7.20	A医師初診でしたが、態度に不快感をもったので改めてほしいです。患者を診てあげているという高慢さが表出していたので。淡々と話しますが、お金を支払っている患者に対して高圧的です。病院はサービス業の一種なので、もっと親切な対応して下さい。Dr変更してほしいくらい。実名出したら治療上で身体に悪影響が出たらいけないので匿名にします。医者は神様って昔の話ですよ～	眼科外来	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。今回いただきましたご意見の内容を科内で共有し、今後患者さんと同じような思いをされる方がいなくなるよう、改善してまいります。担当医師の変更に関しては、申し出ていただければ対応はさせていただきますが、専門性を持つての担当割になっているため、患者さんの全てのご期待に添える事は難しい場合もある事を、ご了承いただければと思います。医師含め医療スタッフが今後も出来る限り患者さんのご要望に応える努力はしてまいりますので、何卒ご容赦いただけると幸いです。貴重なご意見いただきありがとうございました。
21	R4.7.20	全体にクーラーで寒いです。特に各待合室は1時間待ちです。節電を市民に呼びかけているのに？	施設課	院内の空調は自動で調整するよう設定しております。外気温や体感温度等を考慮し、患者さんが気持ち良くお過ごしいただけるよう、巡回を増やし温度調整するよう努めてまいります。お気づきの点がございましたら、お手数ですがお近くのスタッフまでお声がけ下さいますようお願いいたします。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4年7月）

No	年月日	内容	部署名	対応
22	R4.7.20	<p>7/5に化学療法を受けました。8時半頃の採血・採尿の後、泌尿器科で診察を受け、化学療法センターの受付で12時ぐらいから点滴の治療が始まると言われたのは10時少し前でした。2時間も待つのは少し長すぎるとは思いながら、昼食は治療の後でと考え前の椅子で待つことにしました。結局点滴が始まったのは13時45分でした。不本意でしたが担当の看護師に苦情を言うことになりました。「スタッフ不足による遅れ」という事でした。その事を知っても不満と不信は残ったままです。“何故、患者にもう少し今の状況をについて正確な情報を伝える方策をとってもらえないのか”、という不満です。そのために少なくとも次項の事をお願いしたいと思います。</p> <p>①受付時に出来るだけ正確な情報の伝達</p> <p>②大幅な遅れが生じた時の情報開示、何分ぐらいの遅れになるのかの提示。入口にある掲示板に示してもらうぐらいが良い</p> <p>③情報は、JRなどの交通機関のような正確さを求めているのではなく、いつ治療が開始されるか分からないことによる不安、イライラを回避できる程度のものでいいと思う。そのことでその後の行動の自由がある程度見通せることが出来るので、多分気持ちは落ち着かせることができると思う。</p> <p>以上よろしくご検討の程お願いいたします。</p>	化学療法センター 外来	<p>この度はお待たせして大変申し訳ございませんでした。いただいたご意見をもとに部署内で検討した結果、以下のように対応を実施いたします。</p> <p>①外来から戻られた時に治療開始予定時間（元々のベッド予約時間）のご案内をする。</p> <p>②治療開始予定時間に30分以上の遅れが発生した場合、その情報を掲示する。</p> <p>③待ち時間に食事など、席を外していただくことも可能であることを案内する。</p> <p>この度は貴重なご意見をお寄せいただき、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4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
23	R4.7.22	<p>◎入院・治療計画について・・・何の説明もない。勝手に3週間と決められていた。</p> <p>◎先が見えない・・・心電図一日中つけている意味が理解不能。※説明もないまま夜中に外れてたからと大騒ぎ。</p> <p>◎患者にも治療の選択肢もあるはず。</p>	14階西病棟	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。今回の件につきまして私たち医師の説明不足で、患者さんに十分伝わっていなかったことに起因すると考えております。今後このようなことがないように、入院される方に十分ご理解いただいたと思えるまで説明をするよう努めます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
24	R4.7.26	検査日の変更をお願いしたが、「空いていない」の一言。「〇〇日なら空いてますよ」と言えないの？	看護部	この度は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。今回の検査がどのような種類の検査であったか確認できないのですが、患者さんへの対応としてはより丁寧に行うべきでした。今後このようなことがないように、看護部職員に周知しております。貴重なご意見ありがとうございました。
25	R4.7.28	エコーに来ましたが、3人もの先生が同じことをして長時間寒くて困りました。先生同士が色々話していて、お腹は出たままで、今までこんなことはなかったのに。悪いところがあったのでしょうか。すごく感じが悪かったし心配事になりました。もっとすばやくして下さい。その後鼻汁が出るし寒くて困った。長時間エコーの時はクーラーを切って下さい。	中央臨床検査部	この度は、ご不快、ご不安な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。また、寒い思いをさせしませし重ねてお詫び申し上げます。当院は教育施設でもあり、医師・技師への教育指導のためにどうしても検査時間が長くなってしまうことがございます。その際、患者さんに対する配慮が足りなかったことについては本当に申し訳ございませんでした。今後は、検査時の室温や患者さんの体調に配慮し検査を行うようにいたします。超音波検査室のスタッフで本件を共有し、再発防止に努めます。貴重なご指摘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4年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
26	R4.7.28	病院と天王寺駅のシャトルバスを出して欲しいです。	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。当院は車等の交通量も非常に多い道路に面しており、バスの駐車場の確保も困難であるため、シャトルバス運行予定はございません。徒歩、公共交通機関をご利用下さい。今後も病院へお越しの方が快適にご利用できるよう努めてまいりますので、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。
27	R4.7.29	看護師・看護助手について MRCP検査時、病室から検査室に車イスで運ばれる時、よくこえた助手の人「待たせたなあ〜」「忙しいから私が運ぶわ」「忙しい、忙しい」「ワッハッハッハッ」とず〜と笑っている。室の前に来ると「ここで待って」とどこかへ消える。しばらくしたら看護師が来て「もうちょっと待って」とそのまま通路に置いとかれる。しばらくして「室で待って」と室に入る。しばらくして「これ飲んで」と大きなコップ、「ちょっと痛いよ」と肩の肉をつまみ注射をする。「ちょっと待って」と待たされ「行こか」と運んで行ったが、その間あっちこっちに車イスがぶつかり、最後は若い技師の人の足に当たりびっくりしていた。入院している人に話をすると「そんなもんやで」との事。初めてだったのでびっくりしました。	看護部	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。どちらの病棟か特定できませんが、患者さんへの対応としては不適切でした。移送を担当していますナースエイド・看護師それぞれに接遇について学習し、自己の対応を見直すよう周知いたしました。今後このようなことがないように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。