

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R4.8.1	<p>B1 処置室に運ばれる時、看護助手がきて「みんな忙しいから、わて連れて行くからな」と言って、ため語で口悪くず～としゃべり続け、「ここで待って」と運んでいく。「しんどい、しんどい」「大丈夫か」などひどい。</p> <p>夜～朝の看護師、朝に「変わらないな」と大声で怒鳴られる。他にもトイレで罵倒されたりもした。仕事に誇りもなく、やる気もなく見える。</p> <p>（何階かは分からず西病棟で入院されていた患者さんより）</p>	看護部	<p>この度は、看護師・看護補助者の発言や態度で不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。看護師・看護補助者とも、言葉遣いや態度など接遇については研修やその都度の指導を行っていますが、それぞれに十分に身についていないと考えます。改めてご意見について周知し、言葉遣いや態度について各部署で振り返るよう指導をしました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	R4.8.2	<p>癌かどうか心配でたまらず受診しました。良性のポリープだと言って頂き（根拠のある説明）大変安心しました。入院説明の方々もとても丁寧ですべてに安心しました。</p>	患者支援課	<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>
3	R4.8.2	<p>初めての乳がん検診で来ましたが、皆さんとても親切でスムーズに案内して下さりホッとしました。不安でいっぱいなのに温かいものが流れました。本当にありがとうございました。</p> <p>もう少し時間が短縮できればとは思いました。受付8：45～終わったのは12：00。どっと疲れしました。でもありがとうございました。</p>	乳腺内分泌外科 外来	<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4年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R4.8.3	<p>7月に眼科での手術で3日間入院させて頂きました。翌日に同室に入院された方の担当看護師の方から、入浴・食事・シャワー室等の棟内の案内など細やかな説明をされているのを聞き驚きました。その方は4日間の入院とか？私の場合はこれらの説明は一切なく、結局手術前に入浴もできないままでした。現状（コロナ感染）の状況でこれらは一切ないものと思っていたのですが、そうではなかったようです。もし担当看護師（入院日）の説明不足（この場合は説明不足ではないと思います）であるなら非常に残念です。</p> <p>最後に入院中はお世話になりありがとうございました。</p>	1 2 階西病棟	<p>当病棟では再入院の方も多くいらっしゃいますので、患者さんによっては毎回説明させていただく方、説明不要な方など様々です。患者さんに合わせて対応するよう心がけていましたが、今回患者さんに対して説明が十分されていなかったということで、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>また手術前のシャワー浴については、入院時のPCR検査で陰性が確認できた患者さんには随時シャワー浴を行っていただいております。しかし、この点につきましても不十分なオリエンテーションと患者さんへの確認もできておらず、不快なまま手術をお受けになられたことに対し重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>今回いただいたご意見を病棟内で共有し、今後患者さんと同じ思いをされる方がいないよう丁寧な対応と説明を心がけ、患者さんに不快な思いをさせない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した。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R4.8.5	大阪公立大学医学部附属病院にお世話になっているのが12年近く。昔からうわさで“この病院にかかったら治って生きて退院する”ってよく聞きました。自分で経験してみても本当によくわかりました。今は大変なコロナ禍の中、新人看護師たちの働き方を見ていると先輩の看護師さんの教え方がしっかり受け継がれているようですね。頼もしく感じます。その方たちを引っ張っている師長も、えらいなあ～と思います。また助けてもらい母のお盆には間に合いました。ありがとうございました。	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。
6	R4.8.9	眼科の女医さん、Aという先生、とても態度が横柄でこわいです。高圧的で子供に怒鳴りつけるような口調で、患者を物のように考えているのではないですか。他の医者や看護師は一人の人間として扱ってくれていますが、この医者だけは人の心があると思えません。医者としての資質に欠けているのではありませんか？	眼科外来	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。検査や診察などで患者さんに指示をしたりはあったかも知れず、もしかしたらそのような時にご不快な気持ちにさせてしまったのかもしれませんが。もちろん、厳しい口調で命令のようになるのはもっての外ですので、今後そのようなことがないように引き続き指導してまいります。今後も反省すべき点・改善すべき点があれば、我々も精一杯努力させていただきます。これまでと同様にご指摘いただければと思います。何卒ご容赦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4年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R4.8.9	<p>7/11に初診で来院しました。受付で対応中に高齢者の方が診察カードを持って戸惑っておられました。私も初めてでしたのでどうすればいいかと思っていたら背後から声がして「そこじゃありません！ちがいます！」と受付と相談窓口の間に立っておられた白衣姿の女性が高齢者に向かって言われました。“ちがいます”と言われてますます困惑された高齢者をじっと見ているだけで案内もされませんでした。私が気付いて「ちがいます、だけではわからないですよね！！」と言うと渋々説明されました。ポツーンと立っているだけでは案内の意味がありません。</p> <p>受診後の会計の対応も非常に横柄で悪い印象しかありません。公的な病院なのでこういう態度でも通用するのでしょうか、あまりにも接遇のレベルの低さにびっくりしています。診療科の看護師さんや先生方はとても丁寧に診て下さっているのに、事務方がこれでは残念です。公大病院の悪評は有名です。「診てやってる」風潮がまだに残っているんですね。</p>	<p>患者支援課 医事運営課</p>	<p><b>【患者支援課】</b> この度は、職員の対応によ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。案内を担当する職員には接遇について再度指導するとともに、患者さんに寄り添った丁寧でわかりやすい案内をするよう教育を行います。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><b>【医事運営課】</b> この度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。患者さんのお気持ちに寄り添える接遇を目指し、全スタッフへの接遇教育の再徹底を実施し、再発防止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。</p>
8	R4.8.10	2階の授乳室に手洗い石けん置いてほしいです。	看護部	貴重なご意見ありがとうございました。早急に設置するよう手配いたしました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R4.8.14	<p>食事について 今迄他の病院に複数回行ったが、これほど不味い味付の野菜は初めてであった。八宝菜等は美味しかったが、炊きこみや付け合せの野菜の不味さには閉口した。SDGsの点からも患者の食べ残しはない方がよいと思う。 (10階西病棟より)</p>	栄養部	<p>この度はお食事によって不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。料理の味付けに関しましては日々改善に取り組んでおりますが、不味いと思われる料理があったとのこと、申し訳ございませんでした。今回のご意見を参考にさせていただき、更なる改善に取り込ませていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	R4.8.16	<p>昨日キートルーダの点滴を受けましたが、その際Aさん（医師？看護師？）が来て右腕に点滴をしようとしたので、私が「右腕はダメなんです」と言うと「いいえ、いけます」と言われるので、キートルーダは右でも良いのかなと一瞬思いました。でも壁に貼ってある注意書きを見て、「あ、右の乳がんをしたのか」とすごい大声で同じ部屋の人達はもちろん、廊下を歩いている人やもしかしたら隣の部屋の人にも聞こえるような大声で言われました。何という無神経さでしょう。点滴の針がなかなか入らなくて痛くてつらかった事とともに、忘れられない事になるでしょう。</p>	1 3 階西病棟	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。当該医師といただいたご意見を共有し、深く反省いたしました。今後は接遇態度を見直し、安心できる療養環境を維持するようにし、より一層患者さんに安全な医療の提供ができるよう努めてまいります。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4年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R4.8.17	本日CT検査を受けるため7階病棟からB1階へエレベーターに乗りました。途中、Yシャツの男性と私服の女性が乗ってこられ、私以外にも1人2人乗っているにも関わらず、2人で会話をしていました。まあまあ聞こえる声の大きさでした。全員マスクはしているものの密閉空間であり、コロナウィルス等に感染するリスクが高いと思われます。無症状での陽性者もたくさん出ている中で、危機意識が不足していると思います。一人一人の意識改革をお願いします。（7階病棟より）	庶務課 (コロナ対策室)	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。エレベーターの使用については、混雑を避けエレベーター内では会話を控えていただくようなポスターを掲示させていただいており、患者さんや面会の方へもご協力をお願いしているところでございます。また、教職員へも混雑時は密を避けるよう指導しておりますが、徹底されておらず、ご利用の際不安を抱かせてしまい申し訳ございません。改めて周知徹底を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。
12	R4.8.23	8月22日午前11：30頃、寝台車用エレベーター上、空調ベスト着用で作業員5名15階で降りる。ルールはないのでしょうか？（15階西病棟より）	施設課	寝台用エレベーターは職員、関係業者等も使用いたします。しかし、エレベーター内が混雑している状況ではエレベーターを降りて、患者さん優先となっております。再度関係業者にも周知いたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
13	R4.8.24	いつも大変お世話になります。食道静脈瘤の内視鏡検査を3～6か月に1度受診しているのですが、毎回とても親切な対応していただいています。受付の方・看護師の方々、丁寧な処置をしていただく先生方、今後もよろしくお願い申し上げます。	内視鏡センター外来	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4年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R4.8.26	受付票の下にあるQRコードが読み取れなくて不便です。どの端末を使ってもコードがつぶれて読み取れません。	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。QRコード読み取り精度の改善にむけて取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
15	R4.8.26	今日3階21番で超音波検査しましたが、最初の検査する方が「息を止めて」とか言うのがわかりにくい。患者の事がわかってないと思いました。最低である。	中央臨床検査部 (超音波検査室)	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でした。今回のご指摘を受け、更なる接客教育の必要性を痛感している次第です。超音波検査室スタッフで本件を共有し、今後はこのようなご迷惑をおかけすることがないように改善に努めてまいります。貴重なご指摘ありがとうございました。
16	R4.8.31	1年に1回経過観察を行っていたが、顔のできものが大きくなってきたら連絡（予約）することになり、次回の予約は入れないことになった。先生からは次回初診料がかかると聞いた。 後からスタッフの方より、紹介状も必要になるかもしれないと伝えられた。紹介状が必要になるのであれば、次回も予約をして経過観察を続けたかった。判断するために必要な情報は正しく伝えてほしかったです。	形成外科外来	この度はご不快な思いをおかけしまして、誠に申し訳ございませんでした。診察の結果、医学的に1年に1回の定期的な受診は不要と判断しました。その際、1年経過後の受診の案内や診療費用についての説明が不十分であったと考えます。今後も患者さんにわかりやすく説明する事を心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。