

患者様からのご意見と回答(令和4年3月)

No	ご意見	対応
1	<p>何もなく入院しているのではない私に〇〇先生(〇〇)から言われた「早よかえってくれるんやったら、早よ帰って・・・(・・・は、他にも言葉が続いていました。しんどいから来ている(紹介状も出してる)のに、先生のお言葉と思えない言動だったので、思わず涙が出てしまいました。悲しい入院のほんの一つの事でした。あとの方々、看護師さん、〇〇先生、学生さん、お掃除の人、その他の方には大変お世話になり、ありがとうございます。今はコロナが大阪でもものすごい人数で増えています。病床数がコロナどころか一般のベットまでも少なくなってきたのはわかります。でも、患者は先生しか頼ることが出来ません。〇〇先生の言われるのは患者に対して心の中を割られた。この先生には診てもらいたくない・・・わがままを言ってしまい、申し訳ありませんでした。こんな私ですが、診察よろしく願います。</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけしまして申し訳ございませんでした。頂いたお言葉は、当該医師及び部署にお伝えいたしました。今後について患者さまの気持ちに寄り添った対応をより一層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。</p>
2	<p>〇〇病棟看護師さん、わからない事があったので説明を求めましたが患者に対してきつくて不親切でしつかった。忙しいのも分かるが不安で入院しているので、もうすこしやわらかい対応がほしい。</p>	<p>申し訳ございませんでした。病気が回復し、自宅での生活に不安を抱えての退院という状況において、十分な説明とその不安を組み取った対応ができていなかったことをお詫びします。今回の対応について、対応した看護師への指導はもちろん、その対応について病棟看護師で話し合い、十分な説明、丁寧な対応を心かけ実行することを念頭に置き、看護にあたるように、各個人の意識を改めさせていただきました。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
3	<p>手術前に看護師に、娘に手術が終わったら連絡を頼んでいましたが手術～酸素マスクはずして聞いたら「連絡してなかった」。忙しいとは思いますが、責任持って忘れないで連絡してほしいです。今後よろしく願います。</p> <p>入院した日も安定剤飲んで私は、〇〇〇号でとなりの患者の泣き声で寝れないから安定剤(手術前だから飲みました)私のとなりの患者さんは今日昼～手術です。となりの病室のドアを夜だけでも閉めてもらいたいです。師長がドアを閉めて対処しますと言っていただけ私のドアは閉めても、夜は静かだから、泣き声はひびきます「子供に泣くな」とは、言いませんが、他の患者に迷惑をかける事はやめてほしいです。患者は皆平等じゃないですか？</p>	<p>申し訳ございませんでした。無事に手術が終了したことを心配され、連絡を待っている娘様に報告ができていなかったことをお詫び申し上げます。担当看護師に状況を確認し、連絡ができなかった理由を把握させていただきました。そのうえで、患者様の状況をご家族様に連絡することを依頼されているのであれば、責任をもって連絡することも看護師の大切な役割であること、また看護師同士、患者様とのコミュニケーションを十分図り、忙しくても対応するように指導させていただきました。</p> <p>申し訳ございませんでした。入院環境を整えるのは師長をはじめ病棟看護師の大きな役割です。入院中の患者様は全員大切な存在です。差をつけ看護を提供するようなことはありませんが、配慮が不足していたことをお詫び申し上げます。病室の扉は、夜間、全て閉めて対応するように指導は行っていたのですが、不十分な状況になってしまいました。自分自身の教育、また看護師の行動を見直させていただき、よりよい入院生活が送れるように環境調整を行っていきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	<p>退院日が土曜日だったので、入院費を後日精算になったが、連絡がこず2週間検診まで金額がわからず、突然当日支払いだったので戸惑った。</p>	<p>大変申し訳ございません。退院日が休日の場合、翌平日に計算して、翌日もしくは翌々日には、ご連絡するようにはしておりますが、何らかの事情でご連絡が出来ず、次回来院時に未収のご案内をさせて頂いたと思われまます。ご連絡が出来なかった場合等は、後日のお支払いのご案内をさせて頂くよう注意いたします。ご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>マスクやパーテーションがあり、聞き取りにくいですね。総合受付で名前前で呼んでくれますが、トイレ等で場を離れた時、呼ばれていれば、呼ばれた？まだ？また職員さんに聞く事になります。できれば各ブロックにある電光板を総合受付に設置して欲しいです</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ブロックの電光板はシステムが違いため、新たに別の掲示板システムを導入する必要があります。スムーズに診療が行われるよう検討して参りたいと存じます。また、お名前は大きな声でお呼びするよう心掛け、不在の場合は、可能な限り頻回にお呼びするよう努めたいと存じます。</p>

患者様からのご意見と回答(令和4年3月)

No	ご意見	対応
6	<p>●ご意見1 外駐車場の警備の男の人と救急外来の受付で居てた3人男の方。 マスクのゴムが切れたので取り替えていた居たところいきなり、大きな声で患者に向かって(マスク、マスク)何でしてないんやと暴言(びっくりした。) 何もせずに3人で受付に座り、つまらない会話をしているだけ、朝のあいさつもなし。とにかく入口にてびっくり給料泥棒ですね。時間泥棒。</p> <p>●ご意見2 救急外来入口の男性、3人座っているだけ。 車椅子での来院でも知らんかお、ただ救急外来で座って雑談大声で、3人とも、とにかくびっくり。 こんな方が居らっしゃるんですね。給料泥棒、時間泥棒だと思います。マスク、マスクはって偉そうに患者さんに向かって、具合が悪くても関係なしやね。とにかくびっくり、あんな職員に。</p> <p>●ご意見3 1つだけ嫌な事は、1階の警備の人達です。ちょっとあの態度はいかがなものかと。上から目線でえらそうな言葉、乱暴な言い方、(中にはいいない人も優しく説明される方もいると思います。)なんぼコロナ禍で厳重な体制をとらないといけないからといって、ちょっと警備の人達かんちがいでませんか？あなた達どんなえらいんですか？ 家族の者が会えないのにわざわざ、衣類やら何やら持ってきてくれたのに一番最初にあの態度は家族もケンカになりかけたから、行きたくないと言われました。その他の人はすごく良かったです。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。 防災センターとしましては、貴重な御意見と捉え、来院者の皆さまに対し、親切丁寧な対応を心かけるように各警備員に対し情報を共有し、質の高い警備業務に従事するようにいたします。</p>
7	<p>入院中、先生は土、日以外毎日様子を診に来てくれました。ナースの人達も人数減少の中、消毒やら、環境整備をいつもの仕事(患者をみたり)の合間にやられたりとしかも、ほとんどのナースやスタッフさん達は顔をみる為笑顔で。ニコニコ、ハキハキ、物を頼んだりしたらだいたい時間がかり、忘れた頃に持ってくる。これやったら自分ですれば良かったと思った時もありましたが、なんせ少人数で色々な患者相手にしかも、ナース、スタッフ、介護スタッフ、皆さん若いのにしっかりしていると感じました。 リハビリの先生も、色々話しかけながら楽しくリハビリをしてもらおうと考えてはるのがよく伝わり、感謝です。私も病気が良くなったら、こういう所やったら、介護スタッフとして働きたいと、本当に思いました。 コロナ禍で皆がピリピリしている中、ナース、スタッフ、介護スタッフ、清掃スタッフがそんな事を思わせないぐらいの笑顔！そして、時折何も無いのに声をかけていただいたり。それだけで、患者の心はすぐわれます。何気ない言葉かけ、世間話etc、スタッフのかたからして頂けるとすごく、嬉しいし、心が落ち着き、和みます。</p>	<p>大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。 頂いたお言葉は、関係各位にお伝えいたしました。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>

患者様からのご意見と回答(令和4年3月)

No	ご意見	対応
8	<p>○年前に乳がんの手術をしました。今日、○年目を無事、通過しました。○年前はドキドキしながらの検査、治療ばかりで、日々が過ぎていきましたが、先日、無事、検査を終え、次は1年後という言葉で担当の先生とごあいさつをすることができました。手術はもちろん、注射の看護婦さん方、OT室のかべ紙、放射線室のかべ紙はミッキーマウスなど小さな心配りにも感動しマンモの先生方の手際の良い、やさしく、ていねいな対応、おだやかな先生方、みなさまのお陰で、安心しての○年間でした。ほんとうにありがとうございました。私は北海道から沖縄までたくさんの温泉につかってきましたが、手術をした3日目いれていた病室のお風呂、ただつかるだけで精一杯だったのですが、こんな幸せなお風呂があったことをしりました。私の中では5本の指に入る”名湯”になっております。コロナ、諸々、日々、大変なことと思います。どうぞお体を大切にこれからがんばって下さい。本当にありがとうございました。</p> <p>追伸です。 ここには書ききれない受付、事務、たくさん声をかけて下さった看護師さん方にもお礼申し上げます。ありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 このようなお言葉を頂き、大変励みになります。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>
9	<p>①手術前のこと、陰のう部分の剃毛をカミソリを渡され、”自分でやって下さい”と言われた。その時少量の出血があったが対応なし</p> <p>②深夜、病室にてコールを押すが対応が1時後になった(手術後の事であったので)</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。 患者様が安心して満足のいく医療を目指し、日々改善に努めてまいります。 また、改善を行うにあたり勝手なお願いではありますが、病棟等の具体的な情報を頂けると幸いです。</p>
10	<p>会計の呼出しは番号(電光)にして欲しいです。マスクやシートの奥で呼んでくれているけど後方の座席に座っている時、トイレに行った時呼ばれてる可能性があり、何度もカウンターに声をかけなければなりません。よろしく願います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ブロックの電光板はシステムが違うため、新たに別の掲示板システムを導入する必要がございます。スムーズに診療が行われるよう検討して参りたいと存じます。また、お名前は大きな声でお呼びするよう心掛け、不在の場合は、可能な限り頻回にお呼びするよう努めて参ります。</p>
11	<p>待ち時間が分かるQRコードをポスターみたいに貼って頂いているのは大変嬉しいのですが、座席の後に貼っているのが人が座っているとQRコード読み取りしたい時、必ず声を掛けてよけてもらわないといけなくなるので、出来れば座席じゃないところに貼ってほしい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。座席の背面の壁に掲示しているブロックもございましたので、前面の壁や座席でないところに貼り直させて頂きました。今後も是非ご活用下さい。</p>
12	<p>救命救急の方へ救急で運ばれていますかと尋ねたらここには来ていませんと返答。救命救急ではなく隣ではありませんかと一言言ってほしかったです。もう一度119番かけてどこに運ばれたのか確認しました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。建物の構造上、救急搬送の受付窓口が3次救急と2次救急で別になっており、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。双方で確認するよう徹底いたします。</p>

患者様からのご意見と回答(令和4年3月)

No	ご意見	対応
13	主に2室に入院し3日経過したが、同室者6名の内4名が病室内でTELLしていた。入院案内書には注意書きはあるが口頭での更なる注意が必要。病室内の設備であるAC、天井証明、読書灯、歯ブラシ箱等の説明がなかった。	入院時の説明が不足しており、不安を抱えての入院の上、大変なご不便をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。担当した看護師には不安を抱え入院となる患者様の立場に立ち看護を実践するように指導をさせていただきました。また今回の入院時の説明不足に関しまして、スタッフ全員で共有し反省と共に次からの看護に活かせるように致しました。病室内での電話につきましては、私たちも使用している患者様に対して注意をさせていただいていますが、注意や気配りが行き届かない場合も多々あります。病室での電話を控えていただけるように入院時の説明と気づいた時点での説明を徹底していきます。
14	入院で何度かお世話になっていますが、点滴の差し替えでいつも痛い思いをします。2~3回の失敗があり、入っても痛みが続きます。○/○は穿刺後、2時間以上痛みが続き左手首を曲げにくく(曲げると痛みが増強する)コールをしましたがなかなか対応してもらえず。差し替え時も「血管なさそうですね」と言っていました。それは失敗しても血管がないんだから仕方がないということでしょうか？外来では採血でも点滴でも問題なくしてもらえています。ただでさえ入院は苦になるものなのに、点滴の度に汗が吹き出す程の痛い思いはしたくありません。	大変な苦痛を与えてしまい申し訳ありませんでした。2から3回失敗すると担当看護師を交代するように指導していますが、できていないうえ、持続する痛みに対しての対応も誠実性に欠けた対応でした。患者様の「痛い」「つらい」「しんどい」など様々な訴えを受け止め対応することが大切だと思います。訴えを受け止め、迅速な対応を行うことをスタッフ全員で共有し行動に移していきます。
15	リモート面会は？ もう少し会えるチャンスを考えて下さい！	この度は貴重なご意見をありがとうございます。 ご指摘の通り、コロナ禍が長くなっております。感染上の側面からの面会禁止を実施しておりますが、さまざまなツールを活用した方法を模索する必要性を感じております。すでに師長会などでは、いかに安全に必要な面会を実施するかの話合いを重ねております。 少しでも実現可能性を探りたいと思います。
16	■手術室について スリッパを清潔にしてほしい。 (履いた足にひつつくようになった) 使い捨てのスリッパを使用しているところも有る。	ご意見ありがとうございます。 来客用や応援医師用にスリッパを置いていますが、清掃業者の方が、1週間に一度洗浄していただいています。 または汚れがひどい場合も洗浄しています。使用後に入れる容器等をおいていないため、使用後そのまま靴箱に返却されると使用後か未使用か不明になります。 改善方法としては使用後に入れる容器を設置することかと思われますが、現在まだできていません。
17	デビットカードが使えるか尋ねた所、クレジットカードが使えるとの事。ホームページに使用できると書いてるっていてもクレジットカードの事しか返答がない。もう少ししっかりしてほしい。	不愉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。スタッフの教育を徹底して参ります。なお、デビットカードについては、外国の決済システムで使用可能なものがございましたが、一般的ではございませんので、ホームページからも削除いたしました。スタッフのレベル向上に努めてまいりますので今後もご指導ご鞭撻の程、よろしくご意見申し上げます。