

患者さまからのご意見と対応(平成29年12月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
1	H29.12.1	<p>大阪市大附属病院に私の母が入院していました。その際に、気づいたことを以下に記します。</p> <p>今後の参考にしていただければ幸いです。</p> <p>良かった点は、患者や家族の思いに理解のある看護師さんが多くいらっしゃり、嫌な顔もせず、丁寧に看護していただいたのは、未だに感謝の思いでいっぱいです。相部屋にも入院していましたが、プライベートに対する配慮も十分されており、入院していた母も大変感謝していました。他にも病院食の充実、お風呂や洗濯等の共有スペースの快適さなどの環境もとても充実していましたのは、母もとても喜んでいました。</p> <p>残念な点もありました。点滴処置のミスがありました。施設が教育機関でもあることから、ミスは仕方ないことを理解していますが、ミスを早期に発見し速やかに処置してもらえればより良かったと思います。</p> <p>残念な点もありました。当時、病院内ではしか感染者が出たため、面会を制限してほしいと当時の血液内科の看護師長さん言われました。病院に協力し、面会を制限していたところ、母の精神状態が不安定になりました。その際も速やかに連絡がなかったこと、当時の担当医、看護師長から説明を受けた際、「家族が面会に来られないため、精神状態が不安定になった」と当時の担当医、看護師長から言われました。私たち家族は面会したいにもかかわらず、看護師長からの指示の通り、はしかによる面会制限を忠実に守っていましたが、当時の看護師長からの話を聞いて、すごく残念な気持ちになりました。今後は家族がこのような気持ちをもたないような配慮をしていただきたいと思いますし、当時の看護師長さんには猛省していただきたいように思います。</p> <p>末尾になりましたが、母の見舞いで、病院で共に過ごした時間は私にとってかけがえのない時間であり、当時のスタッフの方々には感謝の気持ちでいっぱいです。今後も皆様のご活躍を祈念しています。(原文通り)</p>	7階東病棟	<p>お母さまが療養中にご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。当院の事情で面会をご遠慮いただいていたのにも関わらず、患者さまの状況でご家族さまに、ご協力いただく形になり、そのご説明の際にご不快な気持ちにさせてしまったことは、私どもの配慮が足りなかったと思います。</p> <p>ご意見をいただけたということは、長きにわたりご家族さまにご不快な思いをさせてしまったと思い、本当に申し訳なく思っております。</p> <p>今後は、なお一層、患者さま、ご家族さまのお気持ちにより添い、十分に配慮した対応ができるように心がけて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年12月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
2	H29.12.4	<p>出産から3日目、お祝い膳を頂きました。            病院で、お赤飯を頂くなんて、とても嬉しく思いました。            手作りカードもありがとうございます。慣れない育児でメゲていたので、            スペシャルなお飯を頂き元気が出ました。ありがとうございます。            普段の食事も毎日おいしく楽しみにしています。</p>	栄養部	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
3	H29.12.1	<p>この度の入院(11/2～20)では、たいへんお世話になりました。心から感謝いたしております。            執刀してくださったA先生の技術の高さを実感しております。            病棟の看護師の皆様のひとりひとりに応じたきめ細かい配慮、夜間のすばやい対応、            弱っている者に対する寄り添う姿勢に励まされました。            担当のB先生にもたいへんお世話になりました。            配膳の職員の方が希望するお茶の種類をすぐに覚えてくださったり、            水筒のふたをゆるめにしてくださったり、            清掃の職員の方が居心地のよい環境を工夫してくださったり            で、さすがプロとありがたかったです。            5Fリハビリ室でもC先生が説明しながら丁寧に指導くださったことも安心できました。            職員の方ではありませんが、術前術後、装具の微調整を丁寧にしてくださった小豆沢義肢のDさんのことも申し添えておきます。            折よく、院内コンサートを鑑賞させていただき、久しぶりの音楽に涙が出たことも嬉しく思いました。            さまざまな皆様のおかげで快適に過ごすことができました。            頭の下がる思いです。</p>	16階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年12月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
4	H29.12.4	<p>毎日の給食ありがとうございます。多人数への供給。しかも細菌感染、食中毒予防を考えなくてはならない病院食は、大変な神経を使うものと想像しております。知りたいことを表記します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・献立の栄養摂取はどのくらいか。(談話室にメニューとともに、他病院には表記されていましたので。)</li> <li>・VCは、給食のみで摂取できているのでしょうか。衛生上、すべての野菜は熱を加えています。確かに、たまには温州みかんがあります。そして、加熱しても比較的VCが壊れにくいサツマイモも提供されますが。</li> <li>・さらに、VD,VB12が補えているのか。(海藻や茸など少ないように思えました)</li> <li>・室内にとじ込め、あまり動くことない場合、肝臓や腸の状態が悪く自ら保持するビタミンや細菌による産生ができない、もしくはできたとして、食材としても補っていると思いますが、給食には、レバーはもちろん貝や鯛は、難しいですね。給食の秋刀魚や、鯖、豚や牛肉等々で補えていると、考えていいですか。</li> </ul> <p>全くの素人が、大変、生意気で不躰なこと、申し訳ありません。何も知らないくせにと怒られることと思いますが、食事は、かなり大事な「命と生活」で、不安を解消していただけたらと願います。</p> <p>PS.たまに、塩分が高いと感じることがあります。(私だけかもしれませんが)</p>	栄養部	<p>平成29年12月4日 患者さまを訪問し現在の食事内容についてご説明いたしました。患者さまからは、食事内容について病棟内の掲示物ではわかりにくいのご指摘でしたので、患者ご本人さまの食事内容、提供予定献立等を資料として持参し、説明させていただきました。</p> <p>また、患者さまから本院の食事は野菜や果物が少なくビタミン不足が出るのではないかとのご指摘もありましたので、日本人の栄養摂取基準を参考に現在の提供量と調理による損耗、消化吸收の個人差、食物差等もご説明し一定のご了解が得られたものと思います。</p> <p>なお、食事に関するお問い合わせや、ご相談は担当看護師を通じて病棟担当管理栄養士にお声掛けいただければ、ご説明させていただける本院の体制についてご案内いたしました。</p>
5	H29.12.12	<p>16時のCT予約で20分前の15時40分までにカード受付したにもかかわらず、30分どころか1時間以上経過しても何の音沙汰なし。17時を過ぎてやっと番になったが、8分間の検査後に計算受付窓口では自動支払機稼働終了の説明なく、どこで支払えばということがわからず。予定時刻をオーバーするのは仕方ありませんがプロセスで何らかの説明(変更があるならその都度)を強く希望!!</p>	中央放射線部	<p>このたびは、CT検査で検査予定時間を1時間以上も過ぎていたにも関わらず検査担当者が状況説明せずにお待ちいただいたうえ、時間外会計方法についての説明もしておらず、本当に申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、検査予定時間に検査の行うことに今以上に努力し、お待ちいただく時は、状況説明し、ご協力いただけるように、スタッフ全員で対応させていただきます。検査終了時間が17時を過ぎる場合、時間外会計について、必ず説明するようにいたします。</p> <p>安心して検査を受けて頂けるように、スタッフ一同努力を行って参ります。ご指摘本当にありがとうございました。</p>
6	H29.12.13	<p>外来 A Dr.には、丁寧に説明を頂きました。症状の原因はわかりませんでした。が、わからないなりの説明は、わかりやすかったです。ありがとうございました。</p>	神経内科	<p>ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。</p>

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年12月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
7	H29.12.15	今回、私にとっては初めての手術でしたが、手術や麻酔の事前の説明もていねいで、安心して手術を受けることができました。入院中は医師や看護師の方々をはじめ、スタッフのみな様のゆき届いたサポートにより快適な入院生活を送れ、おかげ様で無事退院することができました。ありがとうございました。 病院食もうすい目の味付けにもかかわらず、とてもおいしく、今後、家庭でもそのようなヘルシーな料理をめざしたいと思いました。	14階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
8	H29.12.15	出産前に予定外の入院をすることになったが、その際に入院した病室が4人部屋で、私以外の3名が産後の母子同室の方だった。その後、出産までの約2週間、毎晩赤ちゃんの泣き声でほとんど眠れず、自身は赤ちゃんが無事に産まれるかどうかもわからないのに、周囲は全員産後なので精神的に非常につらかった。 産前婦と産後婦はどうか病室を分けて頂きたい。もしくは、個室やプライバシーが守られる病室を増やして頂きたい。	8階東病棟	産科は妊娠初期から産後の母子同室中の方まで様々な方が入院されており、できるだけ妊婦さまと母子同室中のお母さまはお部屋を分けるよう心がけております。しかし、ベッドに余裕が無くご希望に添えない事もあります。このたびは入院中にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。個室やプライバシーが守られる病室を増床する件に関しましては今後関係各所と検討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。
9	H29.12.16	いつもお世話になり、ありがとうございます。 今回で4回目の入院ですが、相変わらず忙しく献身的に動かれている看護師さんや、掃除の方、サポートの方など頭が下がります。 前回もそうでしたが、看護師さんの「ありがとうございます。」のひと言の大切さとか、ありがたさが身にしみます。 あたり前の言葉だけど自分自身を感じることができます。 私も一日でたくさん使いたいです。 これからますます寒くなりますが、御自身にも気をつけられますように！！	13階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
10	H29.12.19	いつもていねいに診さつてもらっています。 私はA先生に命を救ってもらいました。	泌尿器科	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年12月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
11	H29.12.20	いつもお世話になっております。 婦人科の診察がいつも遅いです。 1人、15分かくの予約に無理があるかと思えます。 今日は、中待合いで、30分もまたされました！！ とくに産婦人科は診察や話を聞かれる時間が多いと思えますので、 予約の時間にゆとりをもって頂ければと思います。	女性診療科	このたびは、大変貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 待ち時間発生に関しましては、いつも患者さまにご迷惑をおかけし、また寛容なご理解をいただき大変ありがたく思っています。 患者さまの待ち時間短縮には、病院としてまた産婦人科としてもいろいろ対策を練り、改善に努めております。特に中待合での待ち時間が長くなることは、ご指摘とおりに産婦人科という科の特性上なるべく避けるべき事態です。 この度は診察室の患者さまの対応に予定以上に時間を要し、その結果、中待合での待ち時間が長くなることになってしまい、大変不快なお気持ちになりましたことお詫びいたします。 患者さまのご意見を真摯に受け止め、今後も、待ち時間短縮に努めていきたい所存です。
12	H29.12.22	診察など良く見てくれます。良い先生です。A先生です。ありがとうございます。良い新春へ	泌尿器科	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
13	H29.12.25	栄養部ならびに厨房スタッフの皆様へ いつも美味しい食事ありがとうございます。器(器の数の多さにビックリ！！)も料理に合わせて使用されており、盛り付けもきれいですね！ 市大HPの食事は評判良いことは知っていましたが、本当に良いですね！おいしい食事楽しみにしています。	栄養部	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
14	H29.12.25	朝10:00に予約入れても、診察をうけるのは12:00ぐらいです。 予約入れても、2時間待たされるのは、予約の意味がないと思います。 また、A先生は、途中抜けて診察をされてないみたいだし。	神経内科	待ち時間に関しては、診療状況によってかなりお待たせすることがあり、結果皆さまに、ご迷惑をかけることになってしまい大変申し訳ありません。 また病棟での急患の対応等で途中離席することがありますが、ご理解、ご了承のほどよろしくお願いいたします。 各医師にも不用意な離席をしていないか確認した上で、周知をはかりました。貴重なご意見ありがとうございました。

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年12月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
15	H29.12.25	こうがん剤外来もっとベッドふやして待ち時間を短くして下さい。 順番来ても注しゃ入れる迄30分もかかる。どうかして下さい。	化学療法センター	貴重なご意見ありがとうございます。 このたびは治療開始まで待ち時間生じご迷惑をおかけしました。 現在、関連する部門や委員会などと協働し、待ち時間減少に向けて予約システムの見直しを行っております。 治療を安心して受けていただけるよう引き続き取り組んでまいります。
16	H29.12.25	聴力検査の女性の方(若い方)話をしながら検査をするのはやめてほしい。	耳鼻科	寄せられたご意見について、状況確認しましたが、情報が少ないため詳細は不明でした。 ただ、患者さまを不快な気持ちにさせてしまったことについては、申し訳ございませんでした。 今後は、今まで以上に検査に集中して実施していきますので、よろしく願い申し上げます。
17	H29.12.28	地下1階造影室入口の下部段差は、無くなっていませんが、黄色のカーペットを置いてもらっていますが、入口の注意案内のフダが小さく、多分 見えている人が少なく思います。取付位置大きさを少し見なおしては、どうでしょう。又入口を奥のドアにするか？段差がない、但し初回の人とはとまどうと思えます。 上の案内板ばかり、皆さん見ておられて、下の段差には気付いておられない。又、見ていない。転とうして骨折したら、すみません、済まないと思えます。	中央放射線部	このたびは、ご意見ありがとうございます。 今回のご指摘は、北CT検査室の待合入口のご指摘と推察致します。ご指摘のように、待合室入口には少しの段差があるため、数ヶ月前より黄色のカーペットをひき、また注意案内を貼り、患者さま、付き添いの皆様へ注意喚起を行って参りました。 今回のご指摘を受け、注意案内を大きくし更なる注意喚起を致しました。そして今、施設課と協力し、段差を取る対応策を考えております。 これからも、患者さま、ご家族の皆さまに、安心して検査を受けて頂けるよう、スタッフ一同努力して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
18	H30.12.29	27日 朝 水曜日 トイレの中で具合が悪くなり看護師の皆さんにご迷惑おかけしました。土曜日には退院します。大変よくしていただき本当にありがとうございました。	13階東病棟	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。