

患者さんからのご意見と対応（令和2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
1	R2.10.2	<p>9月17日（木）14：30頃10階東病棟の1014号室入院。 主治医：A医師・研修医：B医師・看護師：Cさん 色々の検査で良い結果が出るたびに部屋が変わって、2日後には1005号室に落ち着きました。大変なお仕事の中いつも笑顔でがんばっておられる彼女たちスタッフに感動し、私も早く元気になって恩返しをと思い廊下歩きを始めました。私の歩幅は60cm1万歩で6kmで早く元気になって退院は後からついてくると思い歩きました。9月26日（土）に退院が決まって、今書いております。感謝。</p>	10階東病棟	<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>
2	R2.10.3	<p>この度は大変お世話になりまして有難うございます。居心地の良い入院生活をさせて頂いています。同室に認知症の方がいらっしゃるようです。私はここ数日看護師さん達の対応にとっても感動致しました。私も義母の介護（認知症）を8年してまいりました。認知症の介護は精神的・肉体的にとってもとても疲れ「ツノ」がいっぱい出てきます。そして自分自身を見失ってしまいそうになります。こちらの看護師さん達はお若いのに皆様良く人間的に出来た方ばかりで、認知の患者さんにやさしく・親切に対応されています。そして認知の患者さんのどこかにセンサーが付いているのかな？と思う位、患者さんが動かれたら直ぐに部屋に来て下さいます。同室の部屋の者にもご配慮して頂いています。私はこちらの病院は初めてですが、又お世話になりたいと思いました。</p>	12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>

患者さんからのご意見と対応（令和2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
3	R2.10.5	1時ちょうどに面会に来て「お待ち下さい」と言われ、3時前まで待ちましたが遅すぎると思ってたずねに行ったらすぐに連れて来てくれました。3時間近く忘れられてました。「バタバタしてて. . . 」と言われましたが、部屋での面会ができない以上ちゃんととりつぎはして下さい。3時間待っても面会できるのは5分だけです。5分の意味、教えて下さい。	10階西病棟	面会の取り次ぎに不備があり、ご家族様には大変長い間お待ちいただくこととなり、申し訳ございません。いただいたご意見を深く受け止め、今後の改善に努めていきたいと思えます。貴重なご意見ありがとうございました。
4	R2.10.7	保険確認について。2か月おきに定期通院している者ですが、保険確認ができないと検査受付もできません。とりあえず受付だけで先にしてもらはないと予約の時間までに検査が終わらない。	医事運営課	通院時（2カ月に1度）の保険証確認についてのご意見ありがとうございます。ご回答ですが、保険証確認前でも検査受付は可能です。まず、検査の受付及び検査を行っていただき、お手すきのタイミングで保険確認カウンターもしくは、各診療科外来（内容に変更が無い場合）にて保険証の確認をいただければと存じます。宜しくお願い致します。
5	R2.10.7	主治医をはじめとする医師・研修医様、心優しい師長・副師長・看護師様、他沢山のスタッフの方々に大変お世話になり「感謝」の気持ちで一杯です。本当に有難うございました。そして最後に. . . A看護師様、いつも素敵なお顔の笑顔とお声の笑顔をありがとうございました。コロナ禍の影響も有り心淋しい入院生活の中、ベッドの上で辛い時、Aさんが残してくれた大きなスマイルを手帳に挟みいつも見て元気を貰っていました。これからもこのスマイルは私の宝物です。“完全復活”の退院ではなく、少々の不安もありますが、優しく迎えてくれる家族の元で無理をせず少しずつ頑張っていこうと思えます。Aさん心より感謝です。ありがとうございました。そして. . . お掃除一等賞はスタッフのBさん？いつも丁寧に黙々と一番きれいにして下さいました。ありがとうございます。	13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。

患者さんからのご意見と対応（令和2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
6	R2.10.9	<p>医師始め看護師さん、無事退院できてうれしい。皆さんの高い技術力と優しい笑顔にふれて、辛い中癒されました。ありがとう…</p> <p>ちょっと気になることが。マスクしている上、勤務が日替わりで誰が誰だかわからぬ為、名札を大きく解りよくなればいかと思った。又、中には顔はいいとして似合わぬ上から目線で患者の気持ち立場を解ってくれない。気利いて手伝って欲しかったことが多々あった。体中管で動きが取れなくてくやしい思いをしていたのに、大阪市大病院は“心医”であり、看護師は“親・新”ではなく“心看護師”であって欲しいがわたしの希いです。患者の立場として失礼しました。</p>	10階東病棟	<p>新型コロナ感染拡大予防としてマスクの着用は必須となっています。そのため、患者さんに接するときは表情や会話のイントネーションに注意して、良い印象を持っていただけるよう接遇について教育しています。しかし、今回看護師の態度に関して、ご不快な思いを与えてしまい申し訳ございませんでした。今後は患者さんの立場を理解して、心配りができるよう指導していきたいと思っております。貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>
7	R2.10.12	<p>Dr.の患者対応（診察時の対応）にギモンあります。忙しいのもわかりますが、もう少しDr.というえらそうな言い方に次回受診をためらいます。次回受診があるのでDr.名・記入名はひかえさせてもらいます。</p>	循環器内科外来	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。事情はどうあれ診察対応・説明等に不快な印象をうけられたこと、誠に申し訳ございません。以後科内でも徹底した接遇・態度を改善いたします。</p>
8	R2.10.15	<p>食事まずい。他の業者に変えて下さい。（17階東病棟の患者さんより）</p>	栄養部	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p>
9	R2.10.15	<p>スポーツ新聞どれか1部と、読売か毎日か朝日か産経新聞どれかでいいので1部、デイルームへ置いてほしい（サービス向上の為）毎日B1階ロソソで購入していました。</p>	11階東病棟	<p>患者サービスに関する貴重なご意見ありがとうございます。現在当院ではデイルームへの新聞設置の予定はございません。申し訳ございませんが、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
10	R2.10.15	おながものすごくイタくて01ばんそうだんまどぐちにそうだんをしたら、かんごしのフトッテルオバサンのひとにいきなり「ショウカイジョウがないならかえりなさい」といわれた。いりょうにたずさわるにんげんとしてあいてのひとのことをおもいやるころにカケテイルとおもいます。ぎゃくにじむのひとたちはとてもよかったです。	患者支援課	このたびは、いたらない対応があり、大変申し訳ございません。特定機能病院としての役割を担っており初診の際は紹介状のご持参をお願いしておりますが、いち医療機関として患者さんに寄り添った対応を心掛けるよう担当部署内で共有の上、引き続き指導を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
11	R2.10.18	この度は皆様にたいへんお世話になり本当に有難うございました。	1 4 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。
12	R2.10.20	以前も書きましたが、病室内で通話される方がおられます。入院前も入院中も適宜、患者への周知（通話禁止・マナーモード設定）をお願いします。	1 2 階東病棟	病室での携帯による通話についてですが、入院時には携帯についての説明をしております。また、看護師が携帯で通話されている方を見かける度に室内での通話禁止の旨をお伝えし、注意をしておりますが、完全に防止はできていない現状です。今後も引き続き、療養環境の改善を図るべく患者さんへの声かけをし、協力をいただけるように対応してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
13	R2.10.20	1か月に1度程度のペースで受診しております。仕事の休み取得の関係上、外来医師の休診情報がホームページ上で確認できるとありがたいです。どうぞご検討の程お願いします。	患者支援課	休診情報のホームページへの掲載についてですが、患者さんの利便性向上のため、前向きに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す。

患者さんからのご意見と対応（令和2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
14	R2.10.22	<p>現在入院中 13階東病棟</p> <p>個室希望が入れない…個室が少ない事にも問題はあるが。13階東病棟受け付け事務員A。心が無さすぎる。まるで“A1”。私だけではない、家族もそれを感じた。A1ならA1でなり切れ。人によって態度をかえるな。日によって態度かわるな。プロ意識もってます感でいるのかもだけど逆。プロ意識なさすぎ。病と向き合ってる人との仕事です。気分的行動はダメです。</p> <p>私になんと言いましたか貴女。</p> <p>個室じゃないのですか？</p> <p>“個室ムリですね！”</p> <p>術後が大変だとDr.に言われてたので個室お願いしたいんです。</p> <p>“術後大変なのは貴女だけちがいますからね！”</p> <p>って言いました。まちがってはいないだろうけど患者の不安なんてこの方には関係ないのだと。ならば、職場まちがってますよ、人事課さん。</p>	医事運営課	<p>この度は、大変不快な思いをおかけした事を深くお詫び致します。病気や手術のこと入院生活のこと等、入院される患者さんやご家族にとって不安は計り知れないものがあると思います。窓口を担当する職員には、接遇面も含め患者さんやご家族の気持ちに寄り添った対応が出来るように教育をしておりますが、十分行き届いておらず申し訳ございません。本人も含め、他の病棟窓口業務を行っている職員への教育指導を再度行い、今後このようなことが無いように努めて参ります。この度は、誠に申し訳ございませんでした。</p>
15	R2.10.22	<p>産婦人科に通っているのですが、とにかく待ち時間が長い。ひどい時には朝9時に予約しているのに、呼ばれるのがお昼を過ぎるので、昼ごはんを食べてくるように言われたこともあります。急患が入ることもあり、仕方ない場合もあると思いますが、ひどいです。コロナもあり、長時間、病院にいること自体負担です。物理的に医師が足りてないのではないのでしょうか。医師は複数人いてるといいますが、実際診察してくれるのはA先生のみです。不妊治療も保険適用となり、もっと患者が増える事が想定されますので、早めに改善をお願いします。</p>	女性診療科（産科） 外来	<p>ご意見ありがとうございます。ご指摘いただきました内容は、真摯に受けとめさせていただきます。コロナ禍の中長時間病院にいる事自体、不安もより大きくなると思います。ご指摘にもありました様に、基本的には曜日で担当医が決まっておりますが、複数人医師はいておりますので、待ち時間が長くなる様であれば、他の医師が診療させていただく等、対応させていただきます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
16	R2.10.23	耳鼻科で大きな声で名前を呼ばれる。聞こえてるし、フルネームで呼ばれるので大変気分が悪い。周りの人にも名前が知られてしまうので、他の方法にて呼出しをして欲しい。	耳鼻いんこう科外来	耳鼻いんこう科では聴覚障害の患者さんが多数来院されます。患者誤認のことも考えお呼び出しの際には、大きく・はっきりとした口調及び声にしております。何卒ご理解ください。御気分を悪くされ、誠に申し訳ありませんでした。フルネームで呼ばれることに気分を害される方には、今後申し出ていただければ個別に対応致します。貴重なご意見ありがとうございます。
17	R2.10.23	まず、社会復帰できるまで回復できた事、非常に嬉しく、スタッフの皆様には心から感謝しております。約2カ月の入院生活での気付いたこと、他の患者さんと共通の思いを書きます。今後の入院される方々、スタッフの皆様の医療・環境の向上に採用していただけると幸いです。 1.設備・備品の改修について ①トースター更新・・・小さい方の電熱線が破損して危険です。更新を検討してください。 ②公衆電話の戸扉修繕・・・スムーズに開閉できないため、開け閉めする度に反対側の部屋1101-3にドンと響いて迷惑しています。 ③男トイレ自動水洗の更新・・・動作音が大きいため、深夜利用されると1106号室の方の睡眠を阻害しています。 ④シャワー室の時計・・・設置継続をお願いします。湿気の影響を受けにくい脱衣室の壁に掛けると良いと思います。	1 1階東病棟 施設課	①備品のメンテナンス不十分でご迷惑、ご心配をおかけして申し訳ございませんでした。故障したトースターは交換いたしました。 ②公衆電話スペースの扉ですが、この度撤去させていただきました。 ③男性トイレの動作音（洗浄音）を確認しましたが、自動洗浄装置を含む設備等には、経年劣化に値する症状はございませんでした。いただきましたご意見を真摯に受けとめ、ご指摘の夜間（深夜帯）でのご利用時を考慮し、可能な範囲で水量調整を行い、現場スタッフとも情報共有を図り、様子を見ることといたします。 ④シャワー室の時計につきましては、現在新しい物を購入準備中です。 引き続き、患者さんへ良好な療養環境をご提供できますよう努めて参りますので、何卒ご理解をいただき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2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
〃	R2.10.23	<p>2. 引き継ぎもれの防止</p> <p>これは一例ですが、夜勤の看護師に薬の補充をお願いしたのですが、引き継がれていないということがありました。看護師の皆さんの仕事を拝見して気付いたのですが、必要のない「おやすみなさい」ナースコールの対応（これは患者側に問題あり）、使用しているPC端末の不調、測定機器の不調等によるタイムロスがミスを誘発する原因の1つになっていると思われます。看護師の実情を把握され労働環境の改善が必要と思われます。</p>	11階東病棟	<p>この度は看護師間の連携不足により、ご不便をおかけして申し訳ございません。看護の質の向上を目指し、指導を徹底したいと思います。</p>
〃	R2.10.23	<p>3. マナーの具体的な例示をしてほしい</p> <p>「入院のご案内」P9“6皆さんに守っていただきたいこと 共有スペースはお互いにマナーを守ってご利用ください”と記載されていますが、病室を想定した例示をお願いします。実際に次のようなことがあり困りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6：00前から水道を流す、物音を出す ・スリッパ（使用禁止のはず）でパタパタ歩き回る <p>私の考えでは、病室は私的な空間であると同時に共用空間でもあると思います。カーテンで視覚的なプライバシーは守られていますが、音は防ぐことは困難です。検査後安静にされている方もいるので、私はできるだけ静かに過ごすよう心がけていました。</p>	11階東病棟	<p>「入院のご案内」は適宜改訂しております。ご指摘のP9“6皆さんに守っていただきたいこと”の内容につきましては、今後検討させていただきます。快適な療養環境の提供は看護師も心掛けるべきことですので、指導します。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
〃	R2.10.23	<p>4. 睡眠不足（阻害原因）に対する対応について</p> <p>2カ月の入院生活で熟睡することができたのは2日だけでした。1日は減圧室に入って2日目のときで、向かいにあるトイレの排泄音で眠ることができないため部屋の戸扉を閉めたとき。2日は昨日21日に相部屋の方が退院して私1人になったときでした。眠ることができない原因として、服薬の影響もあると思いますが、私の場合次の2点の影響で眠ることができませんでした。</p> <p>①2名が頻尿、交互にトイレに行く度に看護師の出入りがある。</p> <p>②2名のいびき</p> <p>1カ月を経過した頃、私は頭痛とイライラから「環境を変えてくれ！」と病室内で看護師さんに言ってしまいました。耳栓をわざわざ購入し睡眠薬の処方をごちから持ちで受け我慢している理不尽な状況に忍耐の限界を超えてしまったのだと思います。問題を解決することは困難とは思いますが、例えば、頻尿者はトイレの近くに配置する。いびきを頻繁にかく者は同じ部屋に配置する。あるいは、被害者を他の部屋へ配置する。いびきの治療を優先する等の柔軟な対応を検討していただけると幸いです。</p>	11階東病棟	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。頻尿やいびきなど患者さんが入院されてから発覚する事象につきまして、夜間の転室などの対応を検討したいと思います。</p>
18	R2.10.24	<p>入院の時ぐらいしか使えなのにテレホンカードが使えないなんて！（11階西病棟入院中患者さんより）</p>	施設課	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。</p> <p>NTT西日本の実施する「利用の少ない公衆電話の廃止」に従い、テレホンカード式の公衆電話機を撤去いたしました。代替機を検討しましたが、テレホンカードを使用できる他の電話機が存在しないため、止む無く硬貨式の電話機「Pてれほん」を設置いたしました。何卒ご理解の程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2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
19	R2.10.24	大部屋内での携帯電話は禁止のはずですが、看護師さんが目の前にいるのに通話する患者さんがおられ、それを看護師さんが全く咎めないことは大問題です。特定個人への攻撃ではなく規律であるので、これを認めると他の人も問題ないにとらえるはずです。そのことを、その患者さんに聞こえないように部屋を離れて別の看護師さんにお伝えしましたが、直後にその患者さんに注意なされたので、私が「告げ口」をしたことが明らかに分かったと思います。そのあたりのデリカシーにも気を付けていただきたいです。	1 3 階西病棟	このたびは貴重なご意見ありがとうございます。当院では、病室内での携帯電話の通話は他の患者さんへのご迷惑にならないようにご遠慮いただいています。そのため病室内での通話を見かけたときは、速やかに対応するよう職員への指導を徹底していきます。

患者さんからのご意見と対応（令和2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
20	R2.10.25	<p>病院様側の事情（？）で入院中に病棟が移動となりましたが、病棟間での申し送りが充分されていたのか少し疑問があります。（障害の程度等、同室の他の患者様のイビキや携帯電話のルールに対しての指摘をしていた等）また、病棟内の設備（トイレ、シャワールーム、談話室等の場所）、病棟内のルールについての説明が全くなく、1～2時間後にペーパーを1枚渡されたのみであり、看護師さんの巡回回数も少ないため意思疎通という部分でも難しさがありました。また、点滴治療を日々実施していただいておりますが、消灯時間が22時のため22時までには終了することを考えると、21時までには開始していただけないかと要望しましたが聞き入れていただけない（意味が理解していただけていない）状況がありました。前の病棟では22時までには終わるように行っていたのでそれが普通だと思っておりました。22時消灯ということは22時に就寝という理解をしておりますが、就寝後すぐに起こされて、しかも消灯後の暗いところで正確に行われているのかも確認できない。また終了時にも起こされて暗い中処置され、23：30を過ぎて睡眠に入るといのは、療養のために入院しているのに療養になっていない（身体的にも精神的にも）と考えるのですが、いかがでしょうか。私としてはそのために入院期間が延びてしまって退院日が遅れてしまったと思っています。金銭的な話だけでなく、家族への負担や退院後の就労への影響も含めての問題提起です。</p> <p>それが貴院の治療方針であり、一般常識的にも当たり前なのであれば、患者としてはその方針に従わざるを得ないのだと思いますが、しかるべき立場の方にご判断いただき、ご説明いただければ幸いに存じます。</p> <p>なお、そもそもこの意見書はどなたかが目を通されているのか、それともパフォーマンスとして設置されているだけなののでしょうか？</p>	13階西病棟	<p>このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。入院中患者さんのご病状に応じて病棟や病室を変更することがあります。病棟間での移動時には、申し送りを十分に行いケアが継続されるよう指導を徹底いたします。また病棟が変わったときには、入院療養生活を安心して過ごせるようご不明な点について丁寧に対応していくよう指導を徹底していきます。点滴の開始時間については、医師の指示が22時であったため22時で実施していましたが、移動前の病棟で21時に実施していたこと、患者さんから21時に開始してほしいという要望があったこと等から、点滴時間の開始時間を医師と相談のうえ検討するべきだったと考えます。患者さんの身体的・精神的な負担をかけることになってしまい、申し訳ありませんでした。今後患者さんの意向に寄り添った対応ができるよう、他職種と検討し対応していきます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
21	R2.10.26	9月頃だったと思う。疲労外来に行き相談したい事があり受付で相談窓口を案内された。疲労外来で（その時は）聞いてもらいたい事があり行ったが相談窓口の担当がとても態度が悪く、私の声が聞きづらかったらしく「マスクしてて聞こえない」と言われ知らん顔をされた。何度も同じ事を言い続けたがその都度「聞こえない」とぼーっと座ったままだった。私の疑問にも「連絡いらぬのですか？」「先生が診れないと言ったら診れません。先生は1人です！」と決めつけられて、後日連絡を貰うはずが連絡もなかった。ただでさえ（その時は）パニック状態で聞きたい事があったにも関わらず、相談窓口の方の対応と態度の悪さに更に怒りがわいてしまった。あんな人は相談窓口には適さない。本当にゆるせません。	患者支援課	この度は、詳細は分かりかねるとは言え、いたらない対応があり、大変申し訳ございません。いち医療機関として患者さんに寄り添った対応を心掛けるよう担当部署内で共有の上、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。
22	R2.10.26	1階受付17番に行って聞いてと言われ行ったところ、2人もいる（2人がかりで対応している）のにもかかわらず待たされた。少々待ってと言われたので待っていると、他の人を呼び会計を始めた。「すみません」と言うと「一人待ってたから」と言われたが、こっちはずっと待っていた！！それなのにまだ対応してくれなかった。2人もいて何をしているのか。自分たちで処理できなければ、他の窓口を教えるなり方法はあったと思う。	医事運営課	この度は、大変不快な思いをおかけした事を深くお詫び致します。当日の対応を確認致しましたところ、通常は窓口対応の職員は1名ですが、該当期間は窓口対応の研修中職員1名がおり合計2名での対応となっております。また、患者さんの対応の順番ですが公平性の観点から、お問い合わせいただいた順番にお呼びさせていただいております。しかしながら、今回はそのような説明（次の対応の方が、先にお問い合わせをいただいております旨）が丁寧になされず、ご不快と感じられる対応となりましたこととお詫び申し上げます。今後は、出来る限りお待たせしないように迅速かつ正確な対応を行うと共に、混雑時は他の窓口へのご案内を積極的に行います。また、全ての窓口が対応中の場合は、順番にお呼びしている旨の説明を丁寧に行って参ります。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2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
23	R2.10.26	化学療法センターの受付の方が、すごく感じが悪い方がいます。病人とその家族に対してというより、人としてそんな口調で話して今までどのような人間関係を築いてきたのかと思う程でした。みんながマスクをしているのですから、ゆっくり・大きな声で・しっかり・はっきり話して頂きたいです。初めて聞く事、知らない事を言われて戸惑っているのに、まくし立ててくるとは驚きました。医療関係の仕事をしているのなら、もう少し人に優しくあってほしいです。大学病院は患者が多くて大変だとは分かっていますが、それを考慮しても説明されない事がたくさんあって、分からない事だらけです。会計や処方箋の事など、案内板などあってほしいです。（説明がないので）	医事運営課	この度は、受付職員の対応で不愉快な思いをおかけし大変申し訳ございません。当日対応をした受付職員には直接指導を致しました。また、全診療科の受付職員に今回の事例を周知し、再度マスクをした状態での患者さん対応に関して、ゆっくりと大きな声でわかりやすく丁寧なご案内をと、患者さんの状況を踏まえた対応が出来るように指導して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
24	R2.10.26	A先生の各患者の診察時間が長すぎて2時間待ちになる。（いつも9時に来ても11時になる）予約の意味がなく、待つのがとてもしんどい。一人10分くらいにしてもらえないか。毎回2時間待つのはあまりに長すぎる。	神経精神科外来	長時間お待たせして申し訳ありません。できる限り時間に余裕のある日時に予約をお取りしていますが、受診患者さんも多くご迷惑おかけしております。病状が安定している方については、他の医療機関に紹介させていただきますので、ご理解ください。
25	R2.10.26	夜の看護師が足らん。他のナースコールで忙しいのか、忘れ物をする人が多い。 ・他人の薬 ・注射のゴミ ・依頼した事（車イスの手配など） せめて3～4人、できれば5人。年寄り多い内科はナースコールの回数が多いと思う。	11階東病棟	入院患者さんの高齢化に伴い、日常生活に援助を必要とする方が増加しているのは事実です。しかし、それを理由にケアの質を低下させる事は望ましくありませんので、看護師の指導をして参ります。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2年10月）

No	年月日	内 容	部 署 名	対 応
26	R2.10.26	新型コロナウイルス感染拡大防止のため面会制限（1人5分、飲食禁止等）について、守られていない事象が散見されます。クラーク・看護師・ナースエードの誰も見ていない。見ていないから注意もできない。結果1時間超滞在される方がおられました。また、車いすの患者さんを看護師が連れて来たのに、なぜその看護師は5分後に連れ戻しに来ないのでしょうか？コンビニで買ったと思われるコーヒーをなぜ黙認するのでしょうか？ルールは作るものではなく正当に運用するべきものだと思います。守れない（守らない）ルールを作り、守っている患者と家族にのみ不便をかけることが本当により良い医療提供、患者の利益を守るということに寄与しているのか、はなはだ疑問であります。もしこれで本当に院内感染が発生していたとしたら、どなたがどのような形で責任をとられるのでしょうか？真剣に考え、対応していただくことを望みます。	1 3 階西病棟	このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院では新型コロナウイルス感染拡大防止のため、面会厳重制限となっております。患者さん・ご家族へご不便をおかけしますが、ご協力いただくようお願いしております。職員にも面会厳重制限の対応を徹底するよう、指導を強化いたします。
27	R2.10.30	1 1 日間入院させて頂きましたが、ナースの対応は最高に行き届いていました。1つの決意だけでなく多岐にわたりケアをして頂いて、本当に感謝しております。運動ができるスペースもあり、自宅に帰りたくなくなるくらいの気持ちです。1 1 階東のスタッフの皆様、ありがとうございました。	1 1 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。
28	R2.10.30	研修医？の態度が見てて不愉快。冗談話？声デカイ！	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、この度は不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。当科の方針といたしまして、病院勤務に際し常日頃より医療従事者として恥じる事のないような言動を心がけるように指導をして参りましたが、それが不十分であったかもしれないと認識しております。今後はこのような事例が起きる事の無いように努めて参ります。