

患者さんからのご意見と対応（令和3年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R3.6.1	会計に時間がかかりすぎていませんか？昼間時間帯（13：30～）で患者人数も少ないと思うのですが。改善よろしくをお願いします。	医事運営課	患者さんに少しでも早くお帰りいただけるように迅速な対応に努めておりますが、このような結果となり申し訳ございません。これからもより一層の計算能力向上のための社員教育と指導強化に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。
2	R3.6.1	病棟の受付の方（女性）の態度がとても悪いです。たいへん傷付き、戸惑いました。入院の不安もあり涙がでます。家族が緊急入院になり、初めての事で分からない事を伺っても、バカにしたような話し方で、小さい声で、聞き返すと無視をされました。この方がいると思うと荷物を渡しに行けません。（11階東病棟）	看護部	ナースアシスタントの対応で不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。態度に関して指導を行いました。また、窓口対応がより丁寧に行えるよう配置など変更しております。この度は、接遇に関する貴重なご意見ありがとうございました。
3	R3.6.2	本日、入院している家族に荷物を届ける際に、対応された受付の女性の態度があまりにもひどかったです。先生や看護師さん達が親身に丁寧に対応して頂けただけに、本日はとても残念に思いました。コロナ禍で入院している家族に会えない不安をさらに追い込むような高圧的な態度に、腹立たしさと虚しさを感じました。（11階東病棟）	看護部	ナースアシスタントの対応で不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。マナーに関して定期的にチェック・指導を行い、優しさが感じられる病院作りを目指していきたいと思っております。この度は、接遇に関する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3年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R3.6.3	<p>小生貴病院に家族の付添で4/20、5/13、5/27、今日6/3で4回になります。検査等で来院していました。本来なら治療等以外の事は取扱ってもらえないと思いましたが、今回は意見箱に投函致しました。お許し下さい。貴病院内一部に入居している1Fの軽食堂と6Fの食堂の事で箇条書きにて一言苦情を申し上げます。</p> <p>①4/20 6Fの食堂で昼食に“冷しざるそば”を食べましたが湯通しが十分出来ておらず、そばの味などなくひどいものでした。</p> <p>②5/13 1Fの軽食堂でパスタ、5/27オムライスを食べましたがひどいものでした。電子レンジで加熱していたのか、麺の芯・米の芯が残って味がなく半分残して帰りました。</p> <p>③6Fの食堂は奥に調理場があったのかわかりませんが、あったなら湯通しが出来ていたはずですね。1Fの軽食堂は調理場がなく食器の洗い場で、やたらと大きな冷蔵庫が目についたと思っています。</p> <p>④どちらの食堂も店舗の許可書、調理人の資格を持った人がいるのでしょうか？特に1Fの店舗には調理の資格人がいるのか疑問があります。</p> <p>⑤小生若い時から府庁本館、大阪市区役所、大阪府の市町村の一般開放している食堂で食事をしました。費用が安くおいしい所が多かったと思っています。大阪市立病院は何カ所あるのか知りませんが、組織も会計も別のように見え、病院内の食堂・売店等は管理監督をする義務はないように思います。 以上</p> <p>食物には個人差はあると思いますが失礼と思います。患者総合支援センターの“意見箱”の係りの方にお願ひがあります。一度院内の2食堂で試食して下さい。小生の手紙の内訳が一つでもわかっていただけると幸いです。実名で投函いたします。</p> <p>追伸 今でも大阪で一番まずい、高い食事をしたと思っています。</p>	施設課	<p>【6F レストラン】</p> <p>この度は、ご利用いただき誠にありがとうございました。またお客様に満足いただくことが出来ず、申し訳ございませんでした。ご指摘いただきました点を踏まえ、茹で時間・流水で締める作業を手順書通り、再度徹底いたします。弊店は所轄の保健所へ営業許可届け出をしており、調理師免許を取得した食品衛生管理者が調理を担当しております。今後とも安心・安全な料理提供をより一層心掛けてまいります。次回ご利用いただく際には、ご満足いただけるよう従業員教育も徹底いたします。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。今後ともご愛顧賜りますよう何卒よろしくお願ひ申し上げます。</p> <p>【1F カフェ】</p> <p>ご利用いただきありがとうございます。この度はご来店いただきましたのに、お客様のご期待に沿うことが出来ず大変申し訳ございませんでした。弊店は全国展開しているカフェチェーンであり、全店火気を使用しないオペレーションで運営をさせていただいております。その為、食品衛生管理者・防火防災管理者はおりますが、調理師免許取得者は弊社にはおりません。ご指摘いただきました商品は弊社内のマニュアルに則って作っております。ご指摘後、該当商品の試食を行いました。機械などの不具合もなく正しく完成しましたが、万が一のないよう、商品ご提供の際は完成品の確認の徹底を再度意識して運営いたします。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。どうか今後とも変わらぬご愛顧のほど何卒よろしくお願ひ申し上げます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R3.6.7	<p>看護師の対応・医療のあり方について</p> <p>「死にたい」と言ってる患者に対してナースステーション内で「あの子は死にませんわ。肥えてるから、たくわえがあるからね（笑）」みたいな事を平気で言う看護師がいる。また、申し送りの時に患者の情報を看護師の私情を交えながら大きな声でしゃべりすぎ。全部患者の耳に届いていて、不快な気持ちになります。6年前はみんな小声で窓も閉め切って、プライバシーに配慮がありました。そして、コロナなので人と接触できないのは分かりますが、精神科は特に人と人、看護師や医師と患者の心の通い合いが重要です。心が通って信頼が生まれて、初めて患者の状態は良くなる。1時間寒い所で泣いてベランダをずっと見つめている患者に、何も声をかけないばかりか冷たい視線を投げかけるのが今の医療なのですか？忙しさは昔と変わっていません。（長年精神科にいる看護師さんに聞きましたから）</p>	6階東病棟	<p>貴重なご意見ありがとうございました。不愉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。いただいたご意見をスタッフ全員で共有し、詰所内での会話について気を付けるように周知徹底いたしました。患者さんのお気持ちに寄り添えるように日々努力してまいります。</p>
6	R3.6.10	<p>看護師が冷たい。</p>	神経精神科外来	<p>貴重なご意見ありがとうございました。看護師の対応により不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後も丁寧な対応を心がけるよう、スタッフに周知いたしました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R3.6.12	<p>病院食で出たイワシフライの骨が完全には取り除けておらず、慎重に食べなければいけなかった。イワシは魚の中でも骨が多く、取り除き辛いのだろうと察したが、フライにしてしまうとさらに取り除きにくくなってしまう。イワシの栄養価が高いことは承知しているので、せめて魚の骨を取り除きやすいもの（たとえば煮つけなど）にした方が良くと思う。それか、魚の骨を取り除く精度を上げるか。できないのであれば、イワシはそのままで出すのではなく、ほぐし身で出すなど何かしら工夫をして頂けると助かります。</p>	栄養部	<p>この度は、イワシの骨があり不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。また、貴重なご意見をいただきありがとうございます。イワシフライに関しては、厨房内で骨を取り除いているのではなく、半加工品を使用させていただいております。調理の際には異物や大きな骨がないかの確認を行い提供させていただいております。煮魚や焼魚等の献立もごさいますが、いただきましたご意見を踏まえて、お食事を楽しんでいただけるよう努めてまいります。</p>
8	R3.6.14	<p>番号の表示音が大きすぎるようです。他の病院では音ならないです。以前は音してなかったと思います。音がるたびにビクッとして、心臓にわるいです。音不要にしてください。</p>	医事運営課	<p>番号の表示音ですが、以前より当院では音出し設定にしておりましたが、5月の表示板の入れ替えの際に1レベル音を1以上のレベル音に設定しておりました。ご指摘をいただき従来の音量にもどさせていただいております。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3年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R3.6.14	受付の女性が笑顔一つなく高圧的でした。老人の方が受付の女性に質問されていましたが、耳が遠いのか老人の方の耳に声が届いておらず、とても不安そうでした。せめて老人や心配されている方に少しの笑顔でも出して頂けたら、老人の方があそこまでうろたえなかったかと思います。ずっとオロオロされており、見ている私の方がつらかったです。（11階東病棟）	看護部	ナースアシスタントの対応で不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。丁寧な窓口対応を行うことと、マスクをつけた状態でも優しさが感じられる態度と表情を表せるよう指導を行いました。この度は、接遇に関する貴重なご意見ありがとうございました。
10	R3.6.14	1階奥にある休憩コーナーから見える桜の名前（種類）を教えてください。春に見た時、印象に残りました。	施設課	お問い合わせいただき、ありがとうございます。桜の名前について回答させていただきます。桜の種類は、ソメイヨシノです。院内では、樹木は自動水栓で水やりをしておりますが、これからも患者さんのひと時の癒しとなれますよう、環境整備や保全に努めてまいります。
11	R3.6.16	折角カードを買っているのだから、近畿テレビ・京都テレビとBSを映してほしいわ。今地上波→BSに野球放送が変わりつつあるので、テレビを見ているあまりおもしろくない。技術が進んでいるので“是非とも”お願いしたい。	施設課	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。病室内のテレビでは地上放送とBS放送が視聴できます。BS放送を視聴する場合は、テレビのリモコンの“BS”ボタンを押したあとに、チャンネルボタンを押してください。ご指摘のございました近畿テレビ・京都テレビは視聴できません。ご了承ください。テレビ台の引き出しに視聴できる放送局一覧を入れておりますので、ご覧ください。

患者さんからのご意見と対応（令和3年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R3.6.16	皮膚科のA先生のご対応に冷たさを感じました。別の科でもこちらの病院を受診しておりましたが、先生・看護師さんみなさまとても親切でしたので、とても残念です。お忙しいと思いますが、ため息をつく対応にはおどろきました。患者は不安を持って受診しています。患者の気持ちをどうぞおくみとり下さい。	皮膚科外来	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。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
13	R3.6.17	12番の受付の態度・対応悪い。相手によって明らかに変わる。	医事運営課	受付の対応についてのご意見を受け、再度窓口対応職員の指導を行いました。相手によって態度が違くと患者さんがお感じになられたことを真摯に受け止め、改善いたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
14	R3.6.18	6 / 4 化学療法の治療をうけるのに3時間半も待たされた。診察が午前中におわっているのに3時間も待たせるのは、病人である私にとってともしんどくて、耐えられなかった。ぜひ改善をお願いしたい。	化学療法センター外来	この度は長い時間お待たせすることになり申し訳ございません。ご意見をいただき3時間半の待ち時間につながった経緯を調べましたところ、診療科医師と化学療法センターの連携不足がありました。今後は診察予約時間と化学療法センター予約時間差が長時間にならないよう、外来医師とも連携し、待ち時間の短縮に努めたいと思います。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3年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R3.6.20	<p>医療従事者の皆様の献身的な看護により、このたび無事退院することになりました。入院中はコロナ禍の為家族にも会えない中、皆さまのていねいに元気で接して下さる姿にさびしさも忘れ、反対に元気を頂きました。これからもお身体に気をつけてお励み下さい。本当に本当にありがとうございました。</p> <p>※お世話になった皆様には直接お礼できませんが、宜しくお伝え下さいませ。</p>	1 6 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>
16	R3.6.29	<p>入院している者に届け物があったので受付に行き「すみません」と何回か呼んでもだれもふりむきもせず、事務員が来て「まっとうで」と一言。（10階西病棟）</p>	看護部	<p>この度は職員の対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後は患者さん、ご家族の皆さんに丁寧・真摯な対応をいたしますよう職員の指導を行います。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3年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R3.6.29	<p>今回妻が入院しました。それで以前私が入院した時に感じた事を記入しました。</p> <p>手術を受け、退院する日にちは早くなり「完治していない」と本人が感じて、政府の“医療費抑圧”のため退院させられます。私は15年ほど前に手術を受けました。1時間以上かかり家に帰りました。ところが、帰宅直後に“血液だけ？”の尿が出て大慌てしました。直ぐに病院に連絡をし状況を説明すると、「手術時に固まった血です。歩くことによってそれが剥がれたものです。大丈夫です。」と答えがありました。もしこの時に「直ぐに来院しなさい！」と言われても時間がかかります。</p> <p>私が考えるのは、退院しても異常が出れば直ぐに受診出来る体制があれば、患者にとっては安心です。</p> <p>例えば退院後、病院敷地内にでも一時的に利用できる施設があれば大変助かるし、病院側では無理（経営上）ならば、近くのホテル等を退院後一定期間利用できるような方策が出来ないか？と思います。そうなれば何か異変があれば直ぐに助けを求める事が出来ます。もちろん費用は本人負担ですが、病院－ホテル間の契約で“安く利用できる”方策を作っただけであればと思います。アメリカなどでは敷地内にそのような宿泊施設があり、退院後一定期間利用でき、異変があれば直ぐに対応してもらえるそうです。</p>	患者支援課	<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。ご希望される病院敷地内に宿泊施設の設置、近隣ホテル等の一時的利用は現在のところ対応しておりません。退院後、体調に変化があった際には、各診療科に当直医が勤務しておりますので、当院へご連絡のうえ、医師の指示をお聞きいただきますようお願いいたします。</p>