

患者さまからのご意見と対応(平成30年11月)

No	年月日	内 容		対 応
1	H30.11.7	泌尿器科で10/22手術、その週末に退院。尿のバルーンをつけたまま退院。11/7(水)外来予約し、抜いてくれると主治医のA先生から説明をうけて本日病院へ来ましたが、曜日、時間変更を一度したためか変更した本日11/7の予約とれておりませんでした。あげくのはてに、A先生に「バルーンとるんでしたっけ？」ときかれ、「はぁ？」と言いたいぐらいでした。手術前もA先生から、度々説明うけましたが、なにをしたいのか？また、私たちにどうしてほしいのか？こうした方がいいのかなぁ？と無く、何を言ってるのか説明がわからない。「全摘します」と先日言ったら、年齢がどうたら、こうたら言ったくせに本日受診すると、また全摘するかどうか考えてきて下さい。とか、「もう予約入れときます」と圧をかけたような話し方。あげくのはてに「〇〇〇〇薬ぬいてもいいですよ」と言われるも早口。「先生、専門用語つかうから、わからんわ」と言ったら、失笑されました。バカにしているように思えました。遠い所からタクシーで来てるのに、いくら忙しいかしりませんが、人間に階級なんてないんです。医者はえらいんですか？人を助ける仕事ですよ。(命)A先生からは、そう感じられないです。82才でも、お金持ちの患者だったら大きな手術、すすめるんじゃないですか？次回。再診予約を入れる予定もありますので、これぐらいにしておきますが、医者ってなにかよく考えて下さい。よろしく願います。	泌尿器科外来	このたびは、担当医師の対応及び、今後の治療方針について患者さんに不快感を与えることになり、大変申し訳ありませんでした。担当医師には、手術後の対応、治療方針の説明には患者さんにわかりやすい言葉で丁寧に説明するよう指導して参ります。 貴重なご意見ありがとうございました。
2	H30.11.7	11/7 AM9:00記載台にいた案内の方(ミニーのファイルもっていた)。流産手術できたのに、こちらで産まないのですねと一言いわれた。無神経すぎる。病院の”かお”案内の方、残念です。	患者支援課	このたびは不快の思いをおかけし申し訳ございません。こちらで産まないのですね。とはどの患者さんに対しても発言することはございませんが、そのように捉えられたとのことです。ので以後対応に注意するよう指導いたしました。また、今後は誤解のない表現や真意が正しく伝わる言葉を使うようにいたします。 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30年11月)

No	年月日	内 容		対 応
3	H30.11.7	眼科受診後、遅くなり会計が地下1Fになる。足の悪い者が、帰り階段を使用し、1Fまで行くのは、しんどい。何か対応出来る様にしてほしい。	庶務課	時間外会計後のお帰りにつきましては、平日19時までは1階からお帰りいただけます。なお、1階への移動は、エスカレーターは17時30分まで、エレベーターは24時間稼働しております。19時以降は、地下1階時間外出入口のご利用をお願いしておりますが、1階からの出入りも可能ですので警備員にお声掛けいただければ対応させていただきます。ご不便をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願い申し上げます。
4	H30.11.12	毎日、血圧をはかっていますが、血圧手帳が必要になり、2F14番 生活習慣病科？にもらいに行ったら、色々聞かれ(6ヶ月に一度、もらいに行っている)今回は、診察券の提示まで言われた。あまりいい気はしませんでした。血圧手帳は持田製薬のもので、泌尿器科では有りません。最初は1F受付で2F14番に行く様、言われたのですが、(数年前ですが)この手帳、どこの科でも、もらえる様にして頂けないでしょうか？よろしくお願い致します。	生活習慣・糖尿病外来	貴重なご意見、ありがとうございました。当院では、各診療科において当該科通院中の患者さん対象に各種の疾患パンフレットや自己管理手帳を渡しています。このため、各診療科で全ての自己管理手帳を管理することは膨大な種類となり、保管場所も限られている中、他診療科の患者さんへ渡す部数を見越しての請求等もできかねます。受診診療科で、取り扱っている自己管理手帳を活用していただきたく、ご理解とご協力をお願いします。
5	H30.11.16	2017.8月から主人が化学療法を受けております。最初、治験から始まり、コーディネーターの方がドクターとの間を取りもって下さり、ちょっとした体調のことや、わからない点は、その方に気楽にお聞きして不安なく過ごして来ました。治験が今年の8月に終わってから、点滴が終わったあとの体調の変化があっても、これくらいのことで病院に連絡する必要などないという主人の言葉に、そばで見ている者として、不安を感じるばかりです。消化器外科の中で、こういうささいな事に対応して下さる方を置いていただけないでしょうか。私としましては、切実な問題となっています。主人には内緒で投函いたしました。ヨロシクお願いします。	消化器外科外来	このたびのご意見を拝見し、ご家族の気がかりはいかばかりかと推察いたします。通院治療中の患者さんのご相談については、まずはご遠慮なく外来スタッフにご相談ください。また、院内にはがん相談支援センターがあり、専門のスタッフを配置し、様々な部門や職種と連携して対応しております。ぜひご相談いただきますよう、お願いいたします。
6	H30.11.16	トイレの手洗い洗い石けん(みどりの液)が全く泡が立ちません。手洗いが大切な季節に手洗い効果がない石けんを置くのは良くないと思う。石けんを持参して洗うつもりはないので、みどりの液、あんなにまで薄めないで下さい。改善して下さい。	施設課	トイレの液体石けんは、十分に手を濡らした状態で使用する必要があります。ご自身の手の大きさに合った量のせっけん液を手のひらに取り、こすり洗いを行ってください。外来であれば総合案内横、病棟であれば病室前に、アルコールの手指消毒剤を設置しておりますので、アルコールかぶれがない場合は、そちらもご使用ください。石けんについては検討課題とさせていただきます。

患者さまからのご意見と対応(平成30年11月)

No	年月日	内 容		対 応
7	H30.11.9	<p>1. 入院中の食事を、いつも美味しくいただいております。ただ食事に発酵食品を取り入れていただけると大変ありがたいです。入院前、私は玄米や納豆、ヨーグルト、漬け物、キムチなどを毎日のように食べていましたが、入院後、それらを摂取しないからなのか、便秘になって困っております。ご検討よろしく願い申し上げます。</p> <p>2. 毎朝の牛乳パックは、食事の後、どのように処分されていますか？私の職場では、古紙や牛乳パックを集めて、お金に替えてもらい、運営資金にしています。なかでも、ここで提供されるテトラパックは比較的値段が高いです。もし、捨てられているのならば、すぐもったいないと思いますので、空いたテトラパックをどうなさっているか、教えていただくと嬉しいです。もしよろしければ、テトラパックを少し定期的に分けていただけないでしょうか。私の職場にもって行きたいと考えます。あるいは、入院中に時間をもてあまし、何か手仕事を求めている人たちに作業してもらい、得たお金を病院に寄附するなど考えられます。作業とは、紙パックをはさみで開き、内面を水で洗い、乾かし、最後に重さを計ります。もし病院で作業するならば、看護師さんたちには、作業と一緒にみてもらったり、厨房と牛乳パックのやりとりをしてもらったり、業者にお金と替えてもらったり、お金を計算管理してもらったり、仕事が増えることでしょう。しかし、一方で、入院中の人たちにとって、やりがいや生まれる可能性があります。例えば、レクリエーションのように、わきあいあいと、何かをつくりだすのは、苦手で抵抗がある人でも、黙々と単純作業を繰り返す手仕事は好むことはあるだろうと思います。さらに、それがお金になり、お金が何かの役に立っていると実感するのは、喜びにつながると思います。けれど、それは無くていい。現状のままがいい。十分だと思う人もいると考えます。ただ思いついて、書いたままであります。以上です。最後まで読んでくださり、有り難うございます。</p>	栄養部 施設課	<p>1. 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、取り組んでまいります。</p> <p>2. 牛乳パックについて回答させていただきます。様々な症状の患者さんがいらっしゃいますので、リサイクルは行っておりません。また、衛生面の問題もあるため、お譲りすることができません。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。</p>

患者さまからのご意見と対応(平成30年11月)

No	年月日	内 容		対 応
8	H30.11.18	<p>外来にて検査結果から、手術に至るのですが、外来受付の方に尋ねても機械的な対応で腹立たしく思った。入院日の受付9:00～10:30受付です。家族も来院との事ですが、病状、手術説明が行われる為ですが、時間は病棟で！として説明されません！家族の仕事上、昼2:00くらいしか来院できないと事情を説明しましたが、外来受付の方は、時間は病棟で！！当日お聞き下さい！！の一辺答でした。朝から来院してもDrは外来等で休けいも入ると、そうとうな時間が必要になりますよね。(待ち時間)、(私の入院中他の人たち)結果、病棟に案内された家族たちは(複数人)談話室ならいいですが、お部屋のベッドサイドに(入院患者と)おられたりするの、オペ後、私はとても、しんどかったの、すごく大勢がしゃべる声にうなされました。</p> <p>*入院日、家族さんやオペ前の患者さんは、配りよが必要ではないでしょうか。スタッフの方々からも、声かけしてほしいです。まず、外来受付の対応もいかなものでしょう(入院される方の担当Dr)</p>	14階東病棟 女性診療科	このたびは外来受付での対応と、病棟の療養環境に対してのご意見ありがとうございます。入院後の医師からの病状、手術説明の時間については、ご家族の事情に配慮しながら可能な範囲で調整して参ります。外来受付の職員に対してもそのように指導を徹底させていただきます。また、入院中の面会については、患者さんの療養の妨げにならないよう配慮すること等、職員に指導を徹底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	H30.11.16	<p>消毒液を各窓口各階に置いていただきたく思います。幼い子もつれて来る時がありますので、全ての面で心配です。よろしくお願いします。私、患者のつきそいで参っているのです。</p>	安全衛生	現在、当院では外来の方々に対して、1階の総合案内の横に手指消毒剤を設置しておりますので、そちらをご利用いただけますよう、お願いいたします。また、各階病棟においても、病室入口に手指消毒剤を設置しておりますので、ご利用下さい。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
10	H30.11.16	<p>今回は病気が頭に転移をして、主治医先生のVery Farst(迅速)な対応で、わずかな日数で入院治療がいき今日で8回目放射線です。所が6人部屋は全々 No Problemですが、私は間中でした。左側の患者様がどうも今回は婦人科的要素じゃなくて呼吸器 Rerpiration的で1日中、たんを出す為に、せきをされ、かーっとたんをはかれます。おたがい病院で仕方なく納得はしていますが、Sleep Inducing Agentを、のんでも、その音で目がさめます。すう名のNurseの方は、すいませんと声を何度かかけてくれました。ただ病室の女の方は全くです。優しさがなくか。私達はそんな1声でいやされるものです。ちょっと考えてみてほしいです。病院はDrが治すだけの所ではないです。本当に。ちなみに本当今回は主治医先生に感謝します。</p>	14階東病棟	このたびは、つらい思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。入院中の様々な療養環境についてはできるだけ配慮した対応をしていくよう看護職員全員に指導を徹底して参ります。何よりも患者さんの気持ちに寄り添った声かけがどんな時でもできるよう指導を徹底してまいります。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30年11月)

No	年月日	内 容		対 応
11	H30.11.19	部屋の掃除の後、カーテンが開きっぱなしになっている。部屋に居る時も時々、開けっぱなしにいくが、席を外している時の方が回数が多い。(以前、テレビカードの盗難にあっているのので、部屋にもどった時、カーテンが開いているとかなり気になる。かなり昔の事です)	施設課	清掃作業員のお部屋入室時は、患者さんに清掃作業のお声掛けをし、カーテンを開けて清掃を行い、作業が終わると清掃が終了した旨をお伝えし、カーテンを閉めることになっておりますが、守られておらず申し訳ございませんでした。作業員に周知を行いました。貴重なご意見ありがとうございました。
12	H30.11.19	<ul style="list-style-type: none"> ・抗がん剤治療中に副作用で体の不調を訴えた時、全く話を聞いてくれなかった。A看護師です。 ・ナースコールで呼ぶと嫌な顔をするナースもいた。 ・麻薬の、のみ薬を30mg処方してもらった所を夜勤のナースが間違って10mgしか処方しなかった。朝、間違いを報告してきた。 ・麻薬の、のみ薬を40mgに上げる所を間違って、30mg処方された。次の日の朝も、また間違われた。 ・のみ薬の処方ミスが多すぎる。 	14階東病棟	抗がん剤の副作用に対して対応やナースコールの対応が不適切であったことに対して、申し訳ありませんでした。そのような不適切な対応とならないよう、看護職員に指導、教育いたしました。また、投薬間違いなどの処方間違いについても、状況をしっかりと振り返り、今後このようなことが起こらないよう医師、看護師への指導、教育を徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
13	H30.11.22	<p>地下ローソンの対応</p> <p>本日、妻が地下ローソンにて買い物をし、お金を支払いをしようとしたところ、「こういうお札は今後扱えませんよ!」といわれました。妻は偽札でもあったのか?とびっくりしていると、スカシの所にメモ書きがあったそうです。妻は「私が書いたものではないですよ」と言いましたが店員さんは「失礼しました」とも言わずダンマリだったそうです。半年間以上、付き添いを妻と交代で昼夜して、妻は買い物やATMにも、ここ数ヶ月行かず、私がお金をおろして渡しています。妻がそのお金を持っていたのは、ローソンのお釣りしかないのです。(ローソン以外は行けていない)。まして、お金のスカシなど誰がチェックしますか?付き添いで疲れているのに、こんな思いをするとは!夜、交代で引き継ぎした時、泣いてました。ローソンは病院にふさわしくないのではないですか?他のコンビニも検討して下さい。</p>	施設課	<p>貴重なご意見ありがとうございます。平素より接遇、対応については、十分に配慮するよう指導してはりましたが、この度は、大変ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。当院といたしましては、より一層厳しく指導徹底してまいります。</p> <p>(ローソン)このたびは大阪市大病院店をご利用いただいたにもかかわらず、大変ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。深くお詫び申し上げます。今回、店舗の都合で、お客さんに大変失礼な対応をとってしまったこと、深く反省しております。今回ご連絡いただきました内容に関しましては、店舗担当者に報告を行い、詳細を確認させていただき、厳重な指導を実施させていただきます。また、当店は、たくさんのお客さんが訪れる店舗でございます。病院店としての役割、立場を肝に銘じて、今後同様のご指摘をいただくことのないよう誠心誠意努めてまいります。貴重なお申し出をいただき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30年11月)

No	年月日	内 容		対 応
14	H30.11.27	3~4日ほど前にシャワー室のB室の脱衣室でシャワーを終わりに着衣していると隣のA室との仕切り板の下から水がにじみ出てきて着衣に戸惑った。そして、本日(11/26)も同B室の脱衣室でA室から少し水がにじみ出てきた。早急に点検、補修してほしい。	施設課	シャワー室について、施設課より回答させていただきます。ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。早急に検討し、対応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。
15	H30.11.27	外来におられたナースに、「すみません」と話しかけると全くこちらも見ずに、「私はわかりませ〜ん」と言って、奥に入られた。用件も聞かずに失礼ではないですか？婦人科のナースは全般的に態度が悪いように感じました。	女性診療科	このたびは看護師の不適切な対応で不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。患者さんやご家族から声を掛けられた際には、ご用件をお聞きし対応すべきでした。このようなことが二度と起こらないよう、外来に勤務するスタッフ全員に周知いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
16	H30.11.30	遺伝子の検査を希望していないのに、一方的にされた。結果も聞きたくない。遺伝子のことなので、もっとデリケートに扱うべきでは？不快です。また、早口すぎて聞きとれない。	耳鼻咽喉科外来	この度は、ご不快な思いをおかけして申し訳ありません。ご意見字、検査内容の詳細がわかりませんが、難聴遺伝子の検査に関するご意見として回答させていただきます。今回、検査の説明と実施が、十分な内容のご理解が得られていないまま行われたことは申し訳ありませんでした。現在、難聴の診断について、その原因の半数以上が遺伝子によるものと明らかになっており、その原因によって、今後の治療、難聴の進行など患者さんに有用な情報がわかるようになってきています。このため、難聴の遺伝子診断は保険適応のある検査として行うようになっており、患者さんがご希望されていないのに検査を行うことは、通常ありません。検査にあたっては、十分な説明を行い、検査を受けていただくのですが、今回のご指摘を受け、今後より丁寧な説明にご質問の時間を確保することを徹底いたします。今回は貴重なご意見ありがとうございました。
17	H30.11.30	入院受け付けについて。窓口が3つありましたが、どこも空席のことがありました。手続き上たまたま着席せず他の所での作業(手続き)があったのだとは思いますが、長時間、動きのない窓口になる時は交たいして次の番号の方を呼び出し手続きしてはどうかと思う。入院病棟から早く来るよう言われラッシュ中、病院へ来ましたが待ち時間が長くて、早く来た意味がないと残念でした。	患者支援課	早くより来院していただきましたのに、お待たせして申し訳ございませんでした。通常、全ての窓口が長時間にわたり空席になることはないのですが、当日は海外よりの入院患者さんのご案内や問い合わせなどが重なり、ご迷惑をおかけしてしまいました。入院してこられる患者さん一人一人を、きちんと病棟へ上がっていただけるよう手続きを完了した上で次の患者さんをお呼びしております。前の患者さんの案内に時間がかかり、お待たせすることもあろうかとも思いますが、今後も丁寧に、そして少しでもスムーズに手続きを終えられるよう心がけて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。