

「患者さんの声」への回答（令和3年3月分）

皆さまからのご意見に対する回答を掲載します。

頂いたご意見・回答等は原則原文のまま掲載していますが、「市民の声」の公表に関するガイドラインに準じて、個人を特定する固有名詞や病名、詳細な治療内容等は公表対象外としています。

| NO | ご意見 | 回答 |
|----|---|---|
| 1 | <p>いつも、きれいにして頂き嬉しいのですが、この前の土曜日 13:00 過ぎ、お部屋のゴミを取りにこられる方…少し年配の方。おとなりのベッドの方に「ここは出戻りの人が多い」「戻らないようにしなくちゃ」と。私も前に「体重なんキロ？」「やせていいね」「私など・・・」みたいな話をされました。度々、声も掛けられたりしましたが、「ありがとうございます」とだけ、お答えしています。お天気の話はよいとしても・・・。</p> <p>今日は流石に「出戻り」の言葉に・・・心が痛みました。（8 南は、サイクルで皆さま、治療していらっしゃいます）</p> | <p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃責任者に従業員に対して、清掃時のマナーの再徹底を行うよう指導いたしました。ご意見ありがとうございました。</p> |
| 2 | <p>コロナでお忙しい時期に昔人間でわがままな性格で、色々な病気を持っているのに、ものすごく行き届いたお世話をして頂いたと、いつも電話をかけてきてました（妻より）。</p> <p>本当に 20 日あまりの入院でしたが、ありがとうございました。感謝しております、家族一同。ただ、リモート面会をもっと増やしてほしいです。</p> | <p>リモート面会につきましては、週 1 回とさせて頂いておりますが、1 日に面会できる件数をもう少し増加させる方向で検討しております。ご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。</p> |
| 3 | <p>「新型コロナウイルス感染予防」に関する院内放送の内容について</p> <p>大阪府からの要請に基づいての内容と思われる放送内容について、一言申し上げたいと思います。病院内の感染拡大防止の方針を伝え、啓発アナウンスをするのは当然と思いますが、冒頭の「不要、不急の外出をお控えいただくとともに・・・」は、病院が発信する内容ではなく、僭越ではと考えますがいかがでしょう。例えば「大阪府からの、感染拡大防止要請にご協力頂くとともに」のほうが、強権的ではなくソフトタッチで好感が持てるのではと考えます。</p> <p>つぶやきなので、回答は不要です。</p> | <p>今回ご提案の文案を採用させていただくとともに、今後の感染対策に応じた放送内容にその都度見直してまいります。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p> |

| NO | ご意見 | 回答 |
|----|--|--|
| 4 | <p>日頃は市民のためにご活躍いただき感謝いたします。</p> <p>市立病院のシステムの問題かと思い一言申し上げます。</p> <p>予約システムについてです。</p> <p>診療(外来)の後、次回の予約についてですが、先生が直接とっていただける方法と後で自分が受付でとる方法と2パターンあるようです。</p> <p>その際、いくつも科をまたぐ場合もあり、また予約票には時間が示されていないため、確認のために何度も回らなければならないこともあります。</p> <p>まず予約票に時間の表記をお願いしたいと思えます。</p> <p>そして、どういうルートで回るべきか人目でわかるように手元の資料を見たらわかるように(黄色のファイルにわかるように)明示していただけたらと思えます。</p> <p>他の病院は診察券にいつ、時間、科がわかるように示されているので、そういうわかりやすさがほしいです。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>予約票に時間が示されていないとのことでしたので、こちらでも予約票を再度確認いたしましたところ、予約の入った診療科、日、時間について記載されておりました。</p> <p>また、複数の科をまたぐ場合に診療科の回り方の明示をご要望でございますが、患者さま毎に受診される科は一律ではございませんので、回り方も多岐にわたります。各受付窓口で患者さま1人1人に対し、その都度丁寧で分かりやすい説明や案内を心掛けてまいりますので、何卒ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。</p> |
| 5 | <p>電子レンジを用意してほしい。</p> <p>9時からの検査のため、7時までに朝食を済ませる必要があり、コンビニでおにぎりを昨日中に購入したが、ご飯が固くなり子どもが食べなかった。</p> <p>お昼までその他の物を食べることもできず、幼児にとってはつらい思いをさせることとなります。</p> <p>電子レンジで温めて美味しくなる。パックご飯を購入し、電子レンジで温めて翌朝に提供できるように飲食スペースに電子レンジを置いてほしいです。</p> <p>パンも、トースターがない環境では菓子パンや脂っこい調理パンを与えることになり、幼児には望ましくないと考えます。</p> | <p>電子レンジについては、管理上の問題もありますので設置する予定はありません。ご理解のほど、よろしくお願い致します。</p> |

| | | |
|---|--|--|
| 6 | <p>全身麻酔の際、マニキュア禁止とのこと、記載いただけたらと思います。手のマニキュアは口頭で聞かれました。私は足にジェルネイルをしていました。今回は、このままで大丈夫とのことでしたが、ジェルネイルは専用のオフセットが無いととれません。丁寧に手術、サポートしていただき、ありがとうございました。</p> | <p>アピアランスに関する術前の注意点における、マニキュア禁止等の記載につきましては、次回の「麻酔の説明書」改訂の際に検討いたします。ご意見ありがとうございました。</p> |
| 7 | <p>いつもお世話になっています。</p> <p>以前から気になっていたのですが、1F ローソン横の休憩スペースで、清掃職員と思われる方が昼食を取っておられますが、12時近くから1時すぎくらいまで、外来患者さんでも日によっては、昼食をとるスペースが無く、あきらめて立ち去られる方もおられます。</p> <p>そんな時でも当該職員の方たちは、席を空けることなく談笑されておられますが、如何なものでしょうか。</p> <p>端から見ておりまして、どうも不愉快です。</p> | <p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。清掃責任者に従業員に対して食事が済んだら周りの混み具合を確認して、速やかに離席するよう指導させていただきました。ご意見ありがとうございました。</p> |

以下は当院及び当院職員に頂戴したお褒めの声をご紹介します。

今後も当院の基本理念に基づき、心温かな信頼される医療を提供できるよう、職員一同努めて参ります。

貴重なご意見ありがとうございました。

| | |
|---|---|
| 1 | <p>主人の腰から太ももにかけての痛みが強く、火曜日、整形のA先生の診察、胸が清らかになる様な説明でした。</p> <p>本当にありがとうございました。</p> <p>(体調が) 悪ければ毎日でも足を運びたい思いです。</p> <p>A先生いつまでも豊中市民病院の顔として、よろしくお願い申し上げます。</p> |
|---|---|