

「患者さんの声」への回答（令和3年6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>看護師のマナーや態度、口のきき方の教育をしてほしい。患者に対して見てやっているとという感じで、上から目線、2度と市民病院を利用したくないと思いました。</p> <p>看護師の教育をどのように行っているのか？ 言葉を知らないのか？ 豊中市民として恥ずかしい。</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でした。接遇について、看護師及び病院に勤務するスタッフには、接遇研修会を開催し、接遇マナーの向上に努めて参ります。ご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>WiFi を使えるようにしていただきたいです。</p> <p>入院時、特に長期にわたる際に通信環境がないのは大変不便を強いられるものです。</p> <p>特にコロナ禍で面会の制限もある中では必須だと思います。</p> <p>ニュースでも補助があり、推進されると見ました。</p> <p>早急をお願いします。</p>	<p>長い間、お待たせして申し訳ありませんでした。病室に、Wi-Fi サービスを導入いたしました。接続につきましては、院内ポスターや当院のホームページをご欄ください。よろしくお願いいたします。</p>
3	<p>CT、MRI は最新のものに変えてください。高齢者への負担が大きすぎます。</p> <p>皆さま、大変かと思いますが、どうぞ頑張って下さいませ。</p>	<p>負担とお感じになられたのがどのような部分であるのか文面だけでは判断ができませんが、最新の機器を導入することで軽減でき得ることであれば、更新された機会に是非機器の進化を実感いただければ何よりかと思ます。機器の更新につきましては病院の様々な状況から判断されることとなりますので、新たな医療技術の動向を確認しながら最適な更新機器の選択が行えるよう努力して参ります。</p> <p>ご意見をいただきありがとうございました。</p>
4	<p>この市立豊中病院の待ち時間は異常に長すぎます。1時間は当たり前、2時間待ちもあり、ひどいと思います。私の他の医院では5分も待たせることなく、約束の時間通りに治療が始まります。ここは大病院だから待たして当たり前は時代遅れです。もう少し経験則をいかして、すこしでも改善される気持ちをもってほしい。</p>	<p>当院では日々多くの患者さまが受診され、症状によっては診察に通常より時間がかかることもあるためお待たせしてしまい、申し訳ございません。</p> <p>待ち時間短縮に向けて、引き続き検討してまいりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。</p>

NO	ご意見	回答
5	<p>定期的に受診しているので、年に何度も利用していますが、毎回車を駐車する際に係員の方に歩行困難証を見せると身障者スペースを空けてくれていました。ところが最近（6月）には係員の方が変わったのか同じように歩行困難証を見せても何の反応もなく、こちらから身障者スペースを空けてほしい旨を伝えないといけません。ある時は「奥の方どこでもどうぞ」と言われたので「いつも身障者スペースをあけてくれてますけど!!」と不快に感じながら答えました。</p> <p>なんの為に歩行困難証を提示しているのか・・・。</p> <p>不快に感じないスムーズな対応の指導を下さい。</p> <p>よろしくをお願いします。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。警備責任者に従業員に対して、警備時の誘導マナーの再徹底を行う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>
6	<p>「身体障害者手帳所有者の駐車料金免除について」</p> <p>いつもお世話になっております。小児科で診てもらっている2歳男児の母です。私達家族は、表題についての精度を知る機会がずっとなく、外来診察や入退院時、いつも通常料金で駐車をさせてもらっていました。先日、たまたま入退院センターの掲示物にあまり目立たないような表示の仕方で免除制度があるとの文を見つけ、知ることができました。他の家族にも知っているかたずねましたが、誰も知らないとの回答でした。1回あたりの料金はそれほどかもしれませんが、何回も何年も積み重なると知っていないことはかなりの損失になります。対象者にとっては、とても大切な事項なので、もっと目立たせて目につきやすい表示（駐車場で大きい文字や、外来受付などで）をお願いします。</p>	<p>駐車場の減免手続きを行う当院1階の防災センター及び総合案内に、ポスターを掲示させていただきました。また、駐車料金の減免について、ご不明な点がありましたら、防災センター及び総合案内職員に遠慮なくお尋ね頂ければ幸いです。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
7	<p>ロータリーの雑草、車で来ると、とてもきたない印象。</p> <p>刈り取った方がよいのでは。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。6月に業者と契約後、敷地内を順番に除草しています。ご理解のほど、よろしくをお願いします。</p>

NO	ご意見	回答
8	<p>「コロナ患者（自宅療養者）への対応について」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・未だ、コロナ禍は収束しておらず、先が見えない状況。 ・また、自宅療養者も多数いると思いますが、医療を受けられず、病状が悪化し、治療が手遅れで亡くなることであってはなりません。 ・この状況下では、地域医療の中核病院が司令塔になるべきです。 <p>豊中病院が司令塔になって、病診連携・病病連携の具体的な機能として、地元診療所や病院が自宅療養者の往診を実施（輪番制等）することが、必要ではないかと考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この体制や経験が、すぐそこに迫った超高齢化社会（2025年問題）に向けた地域医療の貴重な学び・経験になると思います。 	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。当院では、感染拡大に応じて受入病床を増床するなど、新型コロナウイルス感染症患者さまの診療を積極的に行ってまいりました。大阪府では、現在、重症患者が増加した第4波での経験を踏まえ、今後の感染急増に備えてさらなる病床確保にとりくんでいるところです。当院も引き続き、地域の中核病院として受入体制を整え、診療にあたってまいります。</p>
9	<p>6番（中央処置室）の横のトイレ（女性）に洋式が2室しかなく、いつも尿検査の際に非常に待ち時間が長く困っています。和式を1つ洋式化するか、尿検査以外は別のトイレを利用するように案内するなど、もう少し工夫して頂けるとありがたいです。日によっては、女性トイレから出て多目的トイレの入口あたりまで列ができている状況で、診察時間に余裕を持って来院しても遅れてしまいます。</p> <p>ご検討の程よろしく申し上げます。</p>	<p>早急の改良は困難ですが、改修の際、いただきましたご意見を参考に検討させて頂きたいと思います。ご意見ありがとうございました。</p>
10	<p>5階のデイルームの防火シャッターの下にイスとテーブルが配置されております。防火シャッター前に物を置くなと注意書きが有る所に配置していて、もし火が発生したらシャッターは下ろすことはできません。日常の安全点検はどうなっているのか？建前だけではなく、本来どう有るべきか考えてください。危機管理上、公表し安全について職員全員の意識改革につなげてほしいです。</p>	<p>物品の整理に加え、注意書きの張り紙のさらなる設置を行いました。また、警備職員への指導を行い、さらなる警備の巡視強化に努め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。</p>

NO	ご意見	回答
11	<p>お世話になってます。</p> <p>「入院のご案内」について、誤表現があると思いますので、内容を確認して頂き、対応願えれば幸いです。</p> <p>P8 3.お食事は…の項目で、P9の上から4行目の③項「歩行可能な患者さんはできるだけデイルームでお召し上がり下さい。」とありますが、看護師さんに確認しましたら、全て部屋食とのことでした。よって⑥と合わせて「食事は基本部屋食となりますが、デイルームでは、ご家族の方と一緒に食事をして頂くことが可能です」</p> <p>こんな感じに修正されたら、如何でしょうか。</p>	<p>感染症の対策として、面会制限や食事時の飛沫予防を行っておりますので、申し訳ございませんが、デイルームでの食事はご遠慮いただいております。「入院のご案内」につきましては、上記の趣旨を考慮して修正いたします。ご意見ありがとうございました。</p>
12	<p>予約変更何故電話でできない。</p> <p>市民病院であれば、市民の事考えて。</p> <p>豊中市は余り市民の事考えてない。</p>	<p>当院では、予約の変更は原則2回まで電話で受付しております。但し、前回の診察日よりかなりの日数が経過している場合や、2回目の予約を変更される場合等には、予約なしの再診でお越し頂くようご案内しております。ご理解の程よろしく願いいたします。</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>1日に1分くらいしか会わない医師より毎日の配膳スタッフ、清掃スタッフとの関係が入院生活の快適さに影響すると知りました。</p> <p>入院2週間の女性です。毎日毎時スタッフの皆様のお仕事ぶりに感謝しています。心からありがとうございます。急性期の院かと思っていますが、自宅に帰りたくない(3食、やさしいナース付き)方は、ご自身の入院生活に問題がある(安静にしすぎ、全て痛み止めの薬に頼る、間食のおかし等)。ゆえに次々に症状を引き起こし延長大作戦(無意識)に頭を使います。社会保険制度は熟知し、安くもらえる薬は多く出してもらおうとし、自身のトラブルは医療のせいにする。医者も病院も魔法のように自分を健康にしてくれると思ひ、自分で治すつもりはない。よくある例を側で体験し、話が聞こえる度に頭に血が登りました。治療、安静ができないので食事中もイヤホンで対策。治療で、苦しい症状で苦しい音はいくらでも絶えられるしお互い様ですが本当にしんどいです。でもそういう本当の弱者(退院したくない)に常に正しい態度で臨み、やさしくケア、治療される全ての皆さまに「医療」をみた気がしました。</p>
2	<p>物ごころついて以来初めての入院(泌尿器科)でしたが、13日間の入院中、実に親切丁寧な患者に寄り添った看護していただき、おかげで快適な入院生活を送ることができました。</p> <p>周囲の患者の声も耳に入りますが、ずいぶん身勝手な願いをしたり、わがままを云ったりしている場合もありましたが、全て温かく受け入れて、親切に対応しておられるのに感服いたしました。</p> <p>数多くの方が交代で担当されていますが、親切な方、必ずしもそうでない方といったバラツキがなく、どの方も等しく温かな心を持って患者に接しておられました。</p> <p>看護の方のみならず、食事清掃を担当されていた方々も皆さん大変親切でした。</p> <p>以上、誠にありがたく、感謝申し上げます。</p>
3	<p>なかなかの景色、気分爽快です。</p> <p>周りに見える大きなビル、建物、山等かんたんな表示があれば、もっと楽しく知識も増えると思いました。</p> <p>千里中央、ハルカス、大阪梅田、生駒、金剛山他</p>
4	<p>94歳の母を入院させていただきましたが、担当医の先生、看護師さん、地域医療の担当の皆さま、本当によくしていただき、心からお礼申し上げます。</p> <p>また受付の方々も、すごく親切で感謝の限りです。</p> <p>退院についても、ご親切にご指導いただき、ありがとうございました。</p>
5	<p>レベルの高い看護で有名というだけあって、治りも早く快適に過ごすことができる病院でした。</p> <p>スタッフ全員が丁寧で雰囲気の良い環境の中、入院生活を送らせて頂き、感謝しています。</p> <p>食事も温かいうちに配膳してくれ、病院食と思えない程おいしかったです。</p> <p>大変お世話になりました。ありがとうございました。</p>

6	<p>この度は大変お世話になりました。</p> <p>手術室に入ってから、人生初の手術で私が緊張しているのを察して、その時担当して下さっていた看護師さんが肩をさすってくれたことで気持ちが落ち着きました。本当にありがたかったです。他の看護師さんもお願ひした事にもすぐ対応して頂き、本当によくしてくださいました。そして無事手術をして下さった先生にもとても感謝しています。</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>ご飯も美味しく毎回楽しみにしていました。カツとじにミートグラタン、麻婆豆腐も美味しかったです。栄養面も考えながら献立を考えて下さっている方々にも感謝です。</p> <p>短い間でしたが、本当にありがとうございました。</p>
7	<p>8 北病棟で入院しておりました。いそがしくしている看護師さんには、本当に親切にしてもらい、たくさんたくさん痛い話も聞いて下さいました。又、他の患者さんに対してもやさしい言葉かけをされていて(お年寄りの患者さん)心温まりました。本来なら看護師さんも人の子、それなのに丁寧な対応、あー看護師さんだとも思いました。</p> <p>他のおそうじの方、ゴミをとってくださる方も、優しい声かけをして下さいました。そして私の担当のA看護師さん、夜勤のときも、わざわざ担当の日でもないのに、顔を見に来て下さって「どう？」って声をかけて下さって、うれしかったです。</p> <p>コロナで大変でしょうががんばって下さいね。本当にありがとうございました。</p> <p>※退院する時もA看護師さんが部屋まで来てくれて両手をふって見送って下さいました。うれしかったです。ありがとうございました。</p>