

「患者さんの声」への回答（令和5年10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>コロナ流行（インフルエンザ含）の件 病院内トイレにお手ふきペーパーがない事に びっくりしました。 看護師さんのピアスされている時にも二度び っくり。</p>	<p>当院では、環境資源に配慮してペーパータオルに 替わり、ハンドドライヤーを導入しております。 看護師のアクセサリーについては、大きすぎ る・落下の危険性があるなど看護に支障があ るもの、華美な物は着用しないように指導し ております。ご理解の程よろしくお願いた します。</p>
2	<p>予約診察の件お願い 本日外科5診を受診いたしました。この件にて お願いを申し上げます。小生の予約時間は9: 30で受付番号はB02でした。しかし実際の診察 時間は10:35となりました。その為小生の来 院時間より（来院時間8:59受付済）かなりの 時間の経過となりました。小生は予約時間に合 わせて来院しておりましたので大変困ってし まいました（次の予定がありましたので）。是 非予約時間受付番号順にして下さいますよう お願いします。</p>	<p>この度は、診察まで長い時間お待たせして申 し訳ございませんでした。ひとりひとりの患 者さまには迅速かつ丁寧な診察を心掛けてお りますが、他の患者さまの病状によっては、 診察に大変時間がかかる場合もございます。 ご迷惑をお掛けいたしますが、ご理解の程よ ろしくお願い申し上げます。</p>
3	<p>1. トイレの清掃が出来てない。昨日と同じ状 況でよごれもそのまま!! 2. ナース入院患者（室）の温度調節が言わな いとできない。アップ、ダウンの調整ができな い!</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳 ございませんでした。 1. 清掃を徹底するよう清掃事業者に指導いた しました。 2. 病室の温度は、中央管理室及び各部屋の調 整装置で設定しており、適温となるよう調節 しておりますが、寒すぎる、暑すぎる等がご ざいましたら、スタッフにお声かけいただ ければ可能な範囲で調節いたします。また、ベ ッドの位置や患者さま一人ひとりの状態によ って寒暖の感じ方に差異があるかと思いま すので、寝衣等による調整にご協力いただ ければ幸いです。</p>

NO	ご意見	回答
4	<p>以前、そちらの病院に入院していました。病状の説明が家族にまったくされませんでした。転院先の病院で事後で聞きました。</p> <p>どうなっているのですか？</p> <p>教えてください。</p>	<p>当院では、患者さまが、認知症等で理解できない場合を除き、患者さま自身にお伝えさせて頂いております。</p>
5	<p>先日身内が入院しました。外来の医師、看護師さんは非常に丁寧で的確に行動され感謝しております。病棟でも最初に案内して下さった看護師さんは親身に話を聞いて下さり色々配慮していただきました。しかし病棟での看護師さんがあまりにもひどいです。ナースステーションでの業務以外の私語が多く、外で待っている間にも気になりましたが、病室内にも丸聞こえでした。色々な薬を服用している身内のことを話しているのも聞こえていて、それについて「ゲっ！ダルっ！」と言っているのが聞こえました。医療従事者の発言とは思えません。病気で辛い人への言葉という意味では医療従事者以前に人としてどうかと思いました。思うのは個人の自由ですが患者や家族に聞こえる場所だという認識を持って言動に注意された方が良いかと思います。体がろくに動かないのにトイレに車椅子を頼んでも許してもらえず、付き添ってくれても体を支えもせず（お一人だけ腰を支えてくれました）じっと見ているだけが数人。感染防止の観点からなら一人も腰を支えないはずでは？患者に寄り添うという気持ちが全く感じられませんでした。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまいましたこと、申し訳ございません。医療者として、患者様に寄り添う姿勢でケアを行うことは最も大切な要件です。ステーション内での会話、ケア時の姿勢など今一度振り返る機会とし、より良いケアを提供できるようにしていきたいと思っております。いただいたご意見を全部署で共有し、スタッフに指導してまいります。</p>
6	<p>土曜日に病院に来たが、総合案内に研修中の人を1人で置かないでほしい。平日に研修中の人ならわかるが土日祝日に置くな。不愉快で対応が悪い。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。土日祝日の総合案内には、防災センターより職員が入っておりますが、人材不足のため、研修生が入る場合もございます。この場合には2名で受付を行うよう人員配置しておりますが、相談案件によっては、職員が対応に出向いて席を離れる場合があり、研修生1人になる時もございます。その際は、不慣れな対応でご迷惑をお掛けしてしまうかもしれませんが、何卒ご容赦下さいますようお願い申し上げます。</p>

NO	ご意見	回答
7	<p>部屋の掃除に来る方が1名。しっかり掃除してくれない方がいて困ります。オムツ用のゴミを取るときに「くさい。くさい。」と言いながら取り替えていて・・・子どもが苦しんでいてつらいときにそんな言葉を聞いてショックでした・・・小児科で高熱、嘔吐下痢で苦しんでいるのに。人としてどうかと思います。その方は、ゴミを回収しない日があったり、お風呂もきれいにしない日があったり、入口だけのゴミ取りで終わったり。日により違います。毎回ベッドのゴミをとってくれないので持っていった時もあります。そしたら「ああ」といって新しい袋もくれず、私が言って「ああ。はい。」と渡すだけでした。しっかりしてる方もいるのに・・・</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃を徹底するよう清掃事業者に指導するとともに、従業員には接遇研修等を通じて接客態度を改めていくよう申し伝えました。</p>
8	<p>関係者の皆様いつも御苦労さまです。そしてありがとうございます。 少数意見です。 過日、CTを受けました。私は高齢で耳に難があります。係の方は「ここを枕に寝て下さい」とおっしゃっただけで検査に入りました。聞こえないのでそのままですと何か女の人の声「息を大きくすって。そのままです…ハイ楽にして下さい」と言っていた。初め聞こえなかったので対応が出来ていなかった。検査に入る時点であらかじめ説明がほしいです。患者はその機会の予備知識がないので。よろしく。</p>	<p>この度は大変失礼な対応で不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。当該職員だけでなく、部内で共有し、接遇のあり方を再チェックいたします。今後二度とこのような事がないよう気持ちを入れ替え、職員一同、誠心誠意つとめてまいり所存でございます。重ねてにはなりますが、この度は誠に申し訳ございませんでした。</p>
9	<p>動線がわるすぎる（人がたまる）。次への指示、窓口がわかりづらい。改善を望む（他の市民病院等を参考にしてください）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。建物の構造、設備の配置等の問題もあり対策に苦慮しているところではありますが、他の市民病院の状況等を参考にしながら改善策を検討してまいりたいと存じます。</p>
10	<p>1階中央女子トイレの和式の中の荷物掛が高すぎるので、もう少し低い所にもう一つ欲しいと思います。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。早急な対応は困難ではありますが、改修の際には、ご意見を参考に検討させていただきます。この度は、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	お世話になっております。毎日面会に来ているのですが、お箸、スプーン等洗って頂いているのでしょうか。一寸きになったものですか、先日、お箸、スプーンがカピカピになっていたものですか。お忙しい事と思いますが、よろしく願いいたします。時々病状も教えて頂くと助かります。よろしく願いいたします。	ご意見ありがとうございます。患者様の私物の管理は基本にご本人で行って頂くようにしていますが、病状などによりご自身で行うことが難しい場合は、スタッフでお手伝いさせて頂いております。患者様の状況に応じてお箸やスプーンの管理にも配慮していくようにしてまいります。病状の説明は原則として医師から行わせて頂いております。治療開始時など必要時は、適宜、説明の場を持たせて頂いておりますが、説明をご希望の際は申し出下さい。
12	5時間程の手術の間、この木の椅子では疲れました。ふと、下の階を見ると、心地よさげなソファが・・・。3階で待っていたかったです。	偶数階の狭いデイルームにはソファが設置できず、ご不便な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ですが、家族様へお伝えすべき要件が発生した場合に備えて、席の移動は出来るだけ最小限でお待ち頂きますようご理解ご協力の程お願い申し上げます。
13	4F北の看護師さん 忙しいか、知らないけど、返事がわるい。態度が悪すぎる。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。4階北病棟師長より部署のスタッフにいただいたご意見を伝え、日々のケアについて振り返る機会を持ちました。忙しい時でも接遇を意識し、患者に寄り添ったケアを実施できるよう看護部全体で指導してまいります。
14	診断書が必要なため、お願いをして出してもらえなくなったが、病院からのTELで、診断書を取りに来るとき、身分証明書を、と言われ持ってきた。事務方の連携が全くできてない。何度、同じ事を聞くのかと思う。診断書を願う時にちゃんと話したのに、全然分かっていない。税金ちゃんと使え。ムダな人選のために使うな。	この度は、部署内の連携不足により統一されていないご案内をして不快な思いにさせてしまったこと、誠に申し訳ございませんでした。今後このようなご意見をいただくことがないように、診断書申込の際の確認事項、持参いただく書類の確認等について関連部署に周知し、連携を密にしていくよう努めてまいります。
15	産婦人科の受付の対応が悪い。 人も待たせても申し訳なさ一切なし。 受付が悪すぎて受診したくなくなります。	この度は、産婦人科受付の対応について不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さまをお待たせしていることに対して、お声掛けするなどの配慮が欠けておりました。患者さまに寄り添った対応を心掛けて日々の業務にあたるよう指導いたしました。今後も接遇トレーニングを継続し、接遇向上に努めてまいります。

NO	ご意見	回答
16	<p>現在は新型コロナが5類感染症に移行した事を考えると、受診する患者に対するマスクの着用に関しては患者自身の任意にして欲しい。マスクの着用を必須とするルールは見直ししてもらいたい。</p>	<p>病院内でのマスク着用についてご理解・ご協力をいただきありがとうございます。マスクを着用していただくことは、他の患者さん・医療スタッフへの配慮をいただいているものと考えております。コロナは5類感染症に移行しましたが、当院に来院される患者様にとっては依然脅威となるウイルスです。また、海外においても院内でマスク着用を任意にしたところ、感染者がふえてしまったということも報告されています。これは、コロナウイルスの特徴である、症状が出る2日前から他の人に感染させてしまう可能性があることによります。以上のことから、病院が一番に守るべきは患者様であり、その患者様に関わる医療者の感染リスクを下げるためにも院内ではマスク着用をお願いしている次第です。</p>
17	<p>シハライチョウダノレツ ナノニシハライキハニダイダケ マタセテナンボノダイビョウイン モンクイウモノダケユウグウサレ ドウナッテンネン</p>	<p>この度は、自動精算機4台のうち、2台に不都合が生じ、大変ご迷惑をおかけしました。ハブに故障が発生したため、交換し、1時間ほど復旧いたしました。その間、患者さまの誘導が不慣れでご迷惑をおかけしましたこと、誠に申し訳ございませんでした。</p>
18	<p>ユニットバスのカーテンがカビだらけなので、除去すべきです。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃を徹底するよう清掃業者に指導いたしました。</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	豊中病院にお世話になって、毎日の医師団の先生方の激務に、一生懸命お尽くし頂いているお陰で、健康を取り戻す様になんげり、ご苦勞に報いたく感謝しています。食事についても病気よつてのメニュー、栄養、食材の豊富、毎日の3食献立に気配り、作る方、配膳の方、各分野で頑張つていただいているのが、よく分かりました。有り難く毎食おいしく頂戴しており、身体の調子も良くなつてありがたく思つています。感謝しております。朝夕にかけての手厚い看護師の方の優しさや困つた時にもすぐ対応していただき、いつも嬉しく思つています。ありがとうございます。
2	私は豊中病院で色々お世話になっております。まだまだ検査通院など、これからも続きます。でも一番感謝なのは各窓口の対応、本当に的確にご親切です。77才にもなりますと、言われてもすぐ忘れてたり、ウロウロすることが多く、申し訳ないのですが、お医者様、看護師様、事務の方々がいつても優しい言葉で話して下さるので、病院に来て「診ていただいてよかつた」と思つて帰宅致します。本当に感謝しています。
3	母の代筆をしています。神経内科のA先生はいつても親切で感謝しています。本当に良い先生です。
4	7F北病棟の皆様へ 今年の1月13日に退院し自宅でも皆さん(看護師さん、PTさん)の教えていただいたとおりにリハビリを行い、8ヶ月後には編物教室、一人で買い物に行けるようになりました。今日、また出血で看護師さんのお世話になりました。忙しいのに笑顔で母に接し、又不安でいっばいの家族にまで優しくわかりやすい説明をしていただき本当に心強かつたです。どの看護師さんもよくしてくださいました。心より感謝しております。うれしかつたです。担当の先生、早くに他科の医師へ連携を取つてくださいありがとうございました。わずか2、3日のあいだに母が「先生にダメと言われた。怒られるからお茶は飲まない」としきりに言つた事、これは先生とのわずかな間なのに信頼関係ができていたことの表れだと思つ感謝しております。7F北病棟の看護師さま他コメディカルの方、ありがとうございます。最後に母が汚い字ではございますが、感謝をこめてお礼の気持ちを書かせていただきました。今日、無事に退院することができたのは、7F北病棟の看護師さん、コメディカルの方のおかげです。本当にありがとうございます。