

「患者さんの声」への回答（令和6年4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	全般にわたって良く配慮されていると日頃感謝しております。唯一地下駐車場に電波（スマホ環境）が届かず、不自由しています。迎車に来てもらっている時などは特に連絡できず困ってます。	不便な思いをさせてしまい申し訳ございません。当院地下駐車場は携帯電話の電波環境が悪く、通話等に不具合が生じておりますが、当院の Wi-Fi サービスが使用できるよう環境を整備しておりますので、スマートフォンの SSID、パスワード等を設定の上でデータ通信をご利用いただくようお願いいたします。
2	市立豊中病院のホームページでは「入院中の過ごし方について」の項では、「携帯電話について、院内ではマナーモードとし、総室（4 人部屋）での通話は原則禁止としています。」上記を踏まえエレベーターホールには「携帯電話コーナー」が設置されております。にもかかわらず、なぜ入院説明時に「入院中の過ごし方」について最低限の必要項目を説明しないのでしょうか？ましてや、ある患者の入院説明時に、入院患者から「携帯電話は部屋で使ってもいいか？」について聞かれた時に、説明していた担当者は「部屋で使ってもらってかまわないですよ」このように答える方もおられた。3 週間の入院中に同室の患者、入院階の南北の各突き当りにあるソファで電話する人を含め 9 人に対して私から注意をしました。一入院患者の私から注意するのも気分が悪いものです。お年寄りには耳が遠い方が多く、必然的に声も大きい。同室に居て気分が悪いです。次に夜間の警備ですが、1 階の総合案内に座っておられる警備員で読書をしている方を見受ける。警備員の一番大切な仕事に院内の安全を守ることにあります。出入りする人を注視しながら不審者らしき人が居れば声を掛けるなどして、不審者の侵入を防ぐことが大きな役割です。以上、必要に感じられましたら対策をお願いいたします。	総室での通話は原則禁止を掲げておりますが、患者様によっては治療上の理由などにより、すぐに廊下に出ることが困難なため、室内で通話せざるを得ない方もおられます。それを踏まえて現実的な運用として、原則禁止に変わって、マナーモードへの切替と周囲に迷惑にならないよう配慮しながら通話していただくようにホームページを変更してまいります。あまりにも大きい声で通話される患者様等見かけた場合には、病棟スタッフより病室への配慮についてお声掛けしてまいります。その他お気づきの事があった際にはスタッフにお伝え頂ければ、出来る限り対応させていただきます。 夜間の警備については、業務に専念するよう警備会社に注意、指導いたしました。

NO	ご意見	回答
3	お掃除について。朝一番の掃除の女性の方達、ご高齢の事もあるかもしれませんがゴミの見落とし、拭き落としがしょっちゅうです。もっとしっかり見て下さい。7~8階の階段の踊り場のほこり、ゴミもずっと残っています。寝台エレベーターの前のリハビリ棒の黒い台がほこりで真っ白です。使っているのに、きれいにして下さい。	この度は、不愉快な思いをさせて申し訳ありませんでした。清掃事業責任者にご意見に対するヒアリングを行い、厳しく指導させて頂きました。ご意見有り難うございました。
4	子供の入院前の説明で、『パジャマをレンタルするなら申込用紙記入してきて』と聞き、レンタルの必要がないため歯ブラシ、コップ、シャンプー等全て用意して行ったにも関わらず、手術で1日はパジャマのレンタルが必要と当日その場で聞かされ、セットということで歯ブラシ等もついてきました。それを入院前の説明で教えてくれていたらこちらで揃える必要はなかったです。ですが歯ブラシや歯磨き粉は大人向け、敏感肌の子供に使えるシャンプーかもわからずで無駄なものが複数。手術入院の人には事前にレンタル必須と伝え、セットでついてくるものの内容も案内してくれても良いのではないのでしょうか。あと、強制的につけてくるなら子供用のセット内容も必要だと思います。	この度は、入院前説明が不十分でご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。手術時、入院時それぞれに必要な説明を再度点検し、入院前の患者様やご家族様の不安を取り除くよう見直してまいります。また、入院セットにつきましても、レンタル業者に要望を伝えて、患者さまの利便性を向上できるよう調整していきたいと思っております。
5	4 人部屋の床と天井がきたない。きれいにして下さい。	この度は、不愉快な思いをさせて申し訳ありませんでした。清掃にて汚れが取れない場合について、病室の空きを調整しながら順次修繕を行うようにしております。早急な改善は困難ではありますが、頂きましたご意見を参考に検討させて頂きたいと思っております。ご意見有り難うございました。
6	ベッド移動の患者の頭越しに看護助手らしい2人が私語をかわしているのは、どう？必要最低限の場合はあるだろうが、他の人にも不快な感じもあるが当の患者さんは非常に不快だろう。聞こえない？認知できないとしても。CT検査室前にて。	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。 ご指摘の通り、患者様のベッド搬送・検査待機時など、常に患者様への配慮が必要です。頂いたご意見を全部署で共有し、ベッド搬送時のスタッフ同士の私語は行わない事、業務上必要な会話の場合にも、患者様に配慮して行うことについて、再度指導してまいります。

NO	ご意見	回答
7	<p>入院中は大変お世話になり、御礼申し上げます。医療への対応には、感謝の言葉しかありません。対応頂きましたスタッフ様へ御礼申し上げます。苦言を1つだけ申し上げるとしたら、“相談センター？” 支援センター？のスタッフの方々の対応・調整能力皆無と申し上げておきます。本日病室に来られたスタッフの方は転院先への到着時刻以外なんの情報も無し、行けばそれで良い？受入先の窓口担当者氏名も無し。当事者としては機能していない部署、人員にしか写りません。御考お願いいたします。</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でした。患者様の療養先や退院調整等を相談させていただく地域医療連携室としましては、患者様の思いをくみ取り、不安無く退院（転院）出来るよう調整を進めていくべきところ、配慮に欠けておりました。今後は患者様の思いに寄り添い、安心につながる関わりに努めていきたいと存じます。</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>今回は急な盲腸で整形外科の先生にお世話になりました。とても経過もよくて説明もしっかりとして下さり安心してお世話になりました。看護師さん達もレベルが高く、声かけが他の方にも優しくてこの病院の質の良さを感じました。</p> <p>お世話になりました。</p> <p>ここで手術してよかったと思いました。</p> <p>ありがとうございました。</p>
---	--