

「患者さんの声」への回答（令和6年11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	こちらに来る度に思うのですが、1階の食事スペースの狭さと段（2段）はなんとかありませんでしょうか？	・1階食事スペースの狭さについて 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いただきます。また、席数に限りがありますので譲り合って頂けるよう、ポスターを追加いたします。 ・1階食事スペースの段差について 当院正面入口側に飲食スペースの向かうスロープがございますので、そちらのスロープをご利用頂きますようお願いいたします。ご指摘のコンビニ横の段差には、スロープ入口への案内を掲示いたしました。
2	・1階ロビーの椅子について。ほころびの目立つ椅子が散見されます。修理して下さい。 ・ローソンの購売員について。医者とのMTGで正しい知識で患者と対応してください。	・1階ロビーの椅子につきましては、傷みが大きいものから順次修繕を行ってまいります。 ・コンビニ従業員の商品知識について、責任者にヒアリングを行い、再度教育を徹底するよう指導いたしました。
3	残高の無くなったテレビカードの回収をされていますか？購入機もしくは精算機の近くに回収箱を置いてほしいと思います。よろしくお願いいたします。	レンタル業者に残高が無くなったテレビカードの取扱いについて確認したところ、回収して再利用等していないとのことでした。ゴミ箱へお入れ頂ければと思います。
4	給湯器、お茶のタンク、洗濯機、流し台、存在知らなかった、これらのある向かいの部屋に移って自分で見つけた。（説明なし） ローソン配達サービス存在知らなかった、ナースステーションのパンフレット自分で見つけた。（説明なし） 部屋のトイレ、洗面台について説明なかった。 ベッド横の棚（TV、TVカード、セーフティボックス、冷蔵庫、衣装ケース）説明なかった。 救急車で搬送・入院（午後）。入院直後は私はしんどくて説明して下さっても理解できなかったと思う。急なのでスタッフのみなさんも説明などの対応はムリと思う。私の症状が落ち着いてから説明してほしい。	ご意見ありがとうございます。ご指摘のとおり緊急入院をされた場合、病棟施設のご案内が十分にできない状況もあったかと思えます。患者様の状態に応じて追加の説明をさせていただくようにしますが、ご不明の点などあれば、スタッフにお知らせください。また、入院時にお渡ししています入院の案内にも説明がありますので、参照いただければと思います。

NO	ご意見	回答
5	木製の方開きドア蝶番の摩擦音？（きしみ） 各部屋のトイレおよび廊下のトイレの蝶番が 3 セット付いており摩擦音が気になります。特に夜中の場合、響き渡ります。廊下のトイレの音が高いので、至急に直して欲しいです。使用者の方の気づきにもよりますが、ノブを離したままドアを開閉すると「バタン」という音が高い。（1997 年に建設されており、ある程度やむを得ないですが）	不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。扉の調整を行いました。お気づきの際は看護師等の最寄りのスタッフにお声がけください。ご意見ありがとうございました。
6	面会に来た人が病室でうるさい。 平気でケータイで話している人もいる。 モラルのない人には何らかの対処を願います。	面会は、原則デイルームで行っていただくようご案内していますが、患者様の状況によっては病室での面会となる場合もございます。携帯電話のご使用は、他の入院中の患者様の療養の妨げとならない配慮をいただくよう、お声掛けしてまいります。
7	市立豊中病院に入院した友人を励まそうと、豊中病院のサービスにある「お見舞いメール」を昨年利用したところ、友人には渡してはいただけませんでした。今年の 11 月になって別の友人をはげまそうと日数に余裕をもって、病院に「お見舞いメール」を送信しました。しかしながら友人には届かず退院したことを知りました。病院の担当者に苦情を入れたところ、「通信状況の調子が悪い」「届いたタイミングが」などで、明確な理由や説明がなく納得ができません。お見舞いに行けない人の気持ちや、入院している患者の希望や活力に寄り添うためにつくった「お見舞いメール」のサービスだと思います。この考えは非常に素晴らしいと思うのですが、実際の運用は当初の目的をすべての点で裏切るような残念なものとなっています。私は、このサービスを継続してほしいと思っています。しかしながら、患者や患者を見守る人の気持ちを裏切るような運用しかできないのであればサービス廃止も検討してはいかがでしょうか、その方が傷つかないと思います。	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。インターネットの通信環境の不具合による受診遅延や月曜日午前中に退院される患者さん等へ、お見舞いメールの作業が間に合わず患者さんへお渡しが遅くなったり、お渡し出来なかった点について、お見舞いメールをお送りくださった方々への配慮が大変不足しておりました。今後につきましては、近隣の公立病院のお見舞いメールの有無の状況や、携帯電話の持込によるお見舞いメールの利用者の減少等を総合的に勘案して存続か廃止か検討してまいります。
8	駐車場の駐車券、発券時間（入庫時間）が何度も 4～5 分早い時間で印字されている。入庫からの駐車時間での駐車料金の計算でなくなる。正確な入庫時間での駐車料金を支払いたい。	本来は正確な時刻を表示する必要がありますので、駐車場機器を管理しております業者に即日手配いたしまして、時刻補正を行いました。

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	看護師さん達が年配の方と会話しようと共通の話題を見つけて懸命に言葉をさがしておられるのを多く耳にしました。手術の前後には私自身をはじめ同室の方々の折も分かりやすく説明し点滴をかえること、検温、血圧測定などの医療行為と同時に気分が悪くないか、枕元にティッシュを置いておく方がいいか等細かい心配りをされていました。私は 50 代ですが、これまで出産以外、初めての入院を経験しました。看護師さん達の優しい口調やてきぱきと働かれる姿に感激しました。全国では総合病院の維持が難しくなる現実があります。理由は多くあるのですが、やはり看護婦さん達の待遇改善を進め看護師さん自身が希望すれば長く働ける職場にすることに是非、力点をおいていただきたいと考えます。市立豊中病院が近くにあり本当に心強いです。今後もお世話になる身として何が出来るのかを、ずっと考えて行きたいです。
2	救急救命の方（医師・看護師） 人手不足にもかかわらず、看護師さんや医師の方々はとても親切で教育されていると思いました。がんばって下さい。