

「患者さんの声」への回答（令和6年12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	血液検査、数値、項目が分かりづらい。回答が出来るのであれば、豊中広報にでも回答できれば。	検査結果の表が分かりづらい点につきましては、配慮が足りず申し訳ありません。早急な改修は困難ですが、2026年1月から稼働予定の次期電子カルテの更新を控えておりますので、その際、患者様に分かりやすい検査項目名や、検査項目の並び順等を検討してまいりたいと考えております。
2	コイン式のマッサージチェアを置いてほしいです。入院に付き添っていると体中がこり固まるのであったらいいなと思いました。	他の患者様のご意見も参考にしながら検討してまいります。
3	他病院入院中の家族が外来受診のため、同行しました。受付、診察、会計3つとも、実に考えられないほどの時間がかかりました。他病院と比べてもシステムがまったくできていないように思います。少ない人数で受付をされていますが、となりの部門の人が手伝う素振りもありません。 部門間の協力体制をぜひとも強化していただくことを切に望みます。	この度は、受付待ち、診察待ち、会計待ちについて長時間お待たせしてしまい、申し訳ございません。各々の受付では、窓口受付に立つスタッフ、システム入力を行うスタッフ、電話対応するスタッフ等で対応していますが、手が空いたスタッフから順次、応援に向かう様に指導して参ります。なお、診察待ちにつきましては、他の患者さまの病状によりますが、場合によっては診察に大変時間がかかる場合もございます。今後も待ち時間の短縮に努めてまいりますので、ご理解ご協力の程よろしくお願い申し上げます。
4	12月現在、新型コロナ、マイコプラズマ肺炎、インフルエンザ等の感染症が多くなってきているが、この病院ではマスク着用をなぜ皆に言わないのか。病院に来るという事は、いろんな病気をかかえている人が来ていると思いますが、なぜゆるい事をしているのか？マスクをしていない人に限って咳等をしている。先週にも来ていたが、マスクをしていない人が横にきて咳をして気分が悪くなった。	当院内では、症状がある方については、マスクを着用していただくようお願いしております。一部、症状があってもマスクを着用されていないとのご指摘であり、そのことに関しては、周知を引き続きしている必要があると認識しています。当院では、感染の流行期にはマスク着用を再開するといったメリハリのきいた感染対策を目指しておりますので、ご理解ご協力の程よろしく願いいたします。

NO	ご意見	回答
5	母の超音波検査に付き添いました。母は歩行困難で車椅子使用。予約の 40 分前に受付し、途中空きが出るとその枠に入れるとのことだったが、待合室に待ち患者がいなくなると、次々入院患者に連絡を入れて検査を実施。結局予約検査後の着替えの際も一切手を貸してもらえず、検査士は背を向けたままであった。医療従事者なら患者にやさしく向き合う姿勢が必要。数回、こちらで検査を受けているが、その度に感じている。また、超音波検査には患者がタオルを持参しているとはいえ、ウェットタオルは用意すべき。	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。患者様はリクライニング付きの車椅子に乗られておりベッドへの移乗が困難であったため、リクライニング椅子のまま検査の出来るお部屋が空くのを待っておりました。そのため順番の前後が発生してしまい予約時間を10分越えての検査になってしまいました。次々に入院患者に連絡を入れて検査室への呼び込みをしていたことに不快な思いをされていたようでしたが、乳腺エコーに関しましては入院患者さんの検査をすることはほとんどありません。超音波室では乳腺エコー以外に心臓エコー、腹部エコー、血管エコーなど様々な検査を行っておりますので他の検査の呼び出しや患者様の呼び込みに対して誤解が発生したものと推察します。ウェットタオルに関しましては、予算のこともあり今後の検討事項にさせていただきたいと思えます。検査士の対応につきましては、言葉足らず及び心配りが行き届かず申し訳ありませんでした。ご意見を真摯に受け止め、スタッフで共有し今後の検査、接遇の向上に努めていきたいと思えます。今後もなにかあればスタッフに声かけしていただけると助かります。貴重なご意見ありがとうございました。

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	5階南病棟に入院しました。昼夜を問わず、治療、看護してくださる医師・看護師、スタッフの皆様には大変お世話になり、感謝しかありません。中でも看護師の A さん、B さんあなたたちのような、明るく、行動力があり、話しやすい雰囲気をもった看護師が、これから大変な医療現場における希望の星となることを願っています。慣れない入院生活で不安ななか、わかる範囲でこの後のみとおしをおしえてくれ、自ら判断し、医師に相談する姿勢に感動しました。今後の活躍を応援しています。ありがとうございました。
---	--