

「患者さんの声」への回答（令和5年7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	手術の前後で計3回の歯科受診の必要性が理解できない。	手術の前後に歯科受診をしていただくのは、口の中にある細菌が手術の際に悪い影響を与えてしまうので、その対策として口腔ケアを行っているものです。当院では、術前術後合わせて計3回でケアしております。何卒ご理解ご協力の程よろしくお願い申し上げます。
2	家族がお世話になり感謝しています。外来のマイクの音量が小さいと思いました。	外来診察待ちの方への呼び出しの音量が小さい件につきましては、マイクやスピーカーの音量等確認しながら調整していきたいと思っております。ご意見ありがとうございました。
3	整形外科/泌尿器科受付の上部壁面に芸術作品の掲示があります。これ自体は心がなごみ良いのですが、地震時などに落下して下の人にケガ人が出るのではないかと心配です。設置当初は安全性の確認は十分されているのでしょうか。数十年の経過による経年劣化などに対して定期的に安全性は確認されているのでしょうか。受付の真上であり、常に何人かの人が集まる場所だけに念には念を入れた確認をお願いします。	ご意見ありがとうございます。定期的な点検は行っておりませんが、警備員による巡視の際は、目視による確認を行っております。今後、改修の際には、ご意見を参考に検討してまいります。
4	本日、雨天につきモノレールから当院までの石廊下が濡れていて足元が滑り転倒しそうになった。私は杖を使用して歩行が不安定なものですから改善は可能でしょうか。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。早急な改善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、貴重なご意見をありがとうございます。
5	あいかわらず病室内での携帯電話の使用有り。メールならまだしも、大声でしゃべっているのは気になる。他人の迷惑も考えずに自分本位は止めてほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。携帯電話については、同室の方のご迷惑にならない範囲での使用をお願いしており、病棟内に電話できるスペースも設けています。看護師が気付いたときは声を掛けさせていただきますが、そうでないときはお知らせいただければその都度対応させていただきます。

NO	ご意見	回答
6	<p>家族の手術のため家族控室で待機していた際、他の家族が1Fのコンビニで買って来たと思われる飲食物をがっつりと食べていました。当方は案内された際、「飲食禁止です」と言われたため見ただけで不快でしたが、さらにレジ袋のガサガサいう音と食べながらのおしゃべりが耳ざわりでとてもその場にはいられませんでした。通りがかった職員の方に言ってみましたが、担当外とのことで「看護師さんが見たら注意すると思いますので」と言って去られました。飲食禁止なら案内にわかりやすく明示し、案内の際には全家族にその旨を伝えていただきたいです。</p> <p>結局誰も注意してくれませんでしたので、その家族がいなくなるまで当方は他の場所へ避難しました。</p>	<p>この度は、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。家族控室にご案内する際の説明を徹底するよう、職員に周知いたします。また、家族控室に「飲食禁止」の掲示を行ってまいります。</p>
7	<p>食事を担当して下さっている皆様へ夕食についていたかぼちゃスイーツにテンション上がりました。私は胃を切除してまだ4日目です。美味しく食べることが出来ていなかったのですが、とてもうれしかったです。全部は食べられなかったのが残念できっと捨てられちゃったかも知れませんが元気をいただきました。かわいいメッセージも付けて下さり皆様の心配りに大変感謝します。いつも美味しい食事をありがとうございました。</p> <p>追伸：三分がゆの時についてくる副菜で人参が非常に細かく切つてある分ですが、形は小さいのですが、普通に炊いてある方が柔らかく思います。小さくても固いままだと喉に引っかかり咳が出て胃の傷跡が残る者にはきつかったです。嚥下が悪いのかも知れませんが・・・</p>	<p>入院中の食事について貴重なご意見ありがとうございます。まず、先日提供したかぼちゃデザートについて、嬉しい感想をいただきありがとうございます。初提供のレシピだったこともあり、とても励みになります。また、三分粥食で提供している人参の煮物につきましては、加熱にむらが生じにくいようスチームコンベクションオーブンを使用するなど調理工程を検討します。今後も、入院中の皆様にご満足いただける食事を目指し努力してまいりますと考えておりますので、よろしくお願い申し上げます。</p>
8	<p>皮膚科の受付の対応が気になりました。あまりにもひどく感じます。</p>	<p>この度は受付の対応について不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該社員には、丁寧な対応を意識して日々の業務にあたるよう、指導いたしました。今後も継続して接遇に関する研修を行い、接遇向上に努めてまいります。</p>

NO	ご意見	回答
9	<p>総合案内の対応が最悪でした。転勤してきて初めての病院という事で、豊中病院を訪れました。初診料が高いと感じたので、地域の病院紹介の窓口で色々調べてもらいましたがヒットせず(ここまでは対応良かったです。)初診でいいので内科へ案内してもらおうと総合案内窓口へ聞きに行くと、来た時の受付と人が変わっており「ここは案内窓口ですので、初診希望は受付へ。」と、冷たくあしらわれました。</p> <p>更に受付は 11 時までで、近くの病院探しの間に 5 分ほどオーバーしており、結局自転車でトンボ帰りする羽目になりました。せめて事情を聞いて受付へ案内したり、無理だとしても交渉してくれる姿勢を見せて欲しかった。体調悪い中自転車を、15 分漕いで来たのに結果は冷たくあしらわれただけ。二度と来ないと思います。</p> <p>※最初に案内してくれた方、近くの病院探しの窓口の方は本当に親切にいただきました。</p>	<p>初めて病院に来られた患者様に対して、寄り添った対応が出来ておらず、申し訳ありませんでした。受付時間内に来院されていましたが、地域連携コーナーで近医を探している間に受付時間が終了してしまったものと思われまます。経緯が分かっていたのであれば、初再診受付に事情を説明するなどして連携を取るなどの配慮が必要でした。ご今回の意見を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。</p>
10	<p>5 北病棟に入院していた者です。主治医の先生及び担当医の先生におかれましては、毎日様子を伺いに来て下さり、検査の目的及び結果、病状の説明、私の質問に対する的確な回答をいただき安心してともに、とても感謝しております。ただ、採血及び点滴の針挿入に関しては、看護師さんによって技量に差があると感じました。経験の浅い看護師さんが緊張のあまり注射針を挿入しきれずに断念する姿を見るのは少し気の毒でした。何事も経験なので、失敗を恐れず、これからもチャレンジして欲しいと思います。私の入院生活は、3 週間余りにおよびましたが、居心地の良い 3 週間でした。病院のスタッフの皆様には本当にお世話になり、ありがとうございました。これからもお仕事頑張ってください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。採血や点滴の手技については、研修などで手技を確認してから実施するようにしていますが、スムーズに実施できないこともあるのが現状です。安全、確実な手技で実施できるよう部署全員で成長支援しておりますので、ご理解いただければと思います。</p>

NO	ご意見	回答
11	<p>運動のため入院している病棟以外の病棟で歩いていると8階南の看護師に注意されました。ルールは理解できますが、言い方が横柄でとても不快でした。患者さんへの接し方を一度チェックした方がよいのではないのでしょうか。</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。当該病棟は入院患者の治療の特性上、感染対策などのルールがありますが、その説明の行い方には配慮が必要であったと思います。8階南病棟の師長より本人への指導および全スタッフへの指導を行いました。</p>
12	<p>患者という社会的弱者になって気づくことがいくつかあります。 腹部に痛みがあり、立居振舞が不自由な術後～4日目ぐらいでは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・頭上の照明（下）が自力でしか消せない。 ・洗面所の蛇口は上下式ですが、加減がむずかしく（固い）ストレスがたまります。 ・ベッドの昇降リモコンを手すりにかけた時とりはずすのに意外な力がある。 <p>以上健常であれば何でもないことですが当事者として経験したことです。 これらを補ってくれたのが看護師のみなさんです。 若い方が多い中、マニュアルに忠実にルーティンをこなす中それぞれの個性で患者に寄りそうという姿勢を強く感じました。何人かおられるベテラン看護師の背中をみておられるのでしょう。ますますの成長が期待されます。知人も「あそこなら…」という反応で安心してすべてをまかせることができ、又その結果も期待どおりでした。ありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。看護師は、手術などの治療の影響を把握し、療養に関するケアを実施させていただいてます。ベッドのリモコンを設置する位置が患者様の状況に応じて調整することも、再度意識していくように周知いたします。患者様に寄り添う看護を提供できるよう、引き続き取り組んでまいります。</p>
13	<p>入院の部屋のTVを地上波以外にBSも視れるようにしてほしい。 〈理由〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.NHK BS1、BSPには新たなコストが発生しないはず。 2.最近ではBSの方が地上波より骨太の番組が多い。 3.そして何よりもNHK BS1の大リーグ中継でエンゼルスの大谷選手の活躍は見てる者にとって、本当に元気を与える（→入院者向き）是非、前向きに検討して頂きたい。 	<p>他の患者様のご要望も参考にしながら検討して参ります。この度は、貴重なご意見をありがとうございます。</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>今日 10 時から MR の検査を受けた者です。年に 1 回 MR 検査を受けているのですが、閉所恐怖症で受けるまでに時間がかかりご迷惑をを毎年かけていたのですが、今日の女性の先生と看護師さんが時間に追われてると思うのに落ち着くまで手を握り優しく声をかけていただき何年も受けてるのに初めてこんなに安心して落ち着いて検査を受けれた事が嬉しくて感動して検査中に泣けてきてしまうほど嬉しかったです。今までは、やはり時間に追われてるのもわかってるのですが、ハイハイ寝転ぼうか一的な感じで検査を受けていたのですが今日は、本当に安心して受けれました。</p> <p>毎年、今日の先生と看護師さんにとっていただきたいと思いました。</p> <p>名前も分からないのですがお礼伝えてほしいです。</p>
---	--