

「患者さんの声」への回答（令和5年8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>元ビルメンとして、いくつか気になった点を挙げます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・天カセの2方向のフィンがカビてます。2年間清掃してませんね。 ・アネモのほこりが溜まっています。拭いて下さい。 ・誘導灯のランプ異常がでています。 ・蛍光灯切れがありました。交換して下さい。 ・ナースステーションのパソコンが古すぎます。更新しましょう。 <p>お仕事大変だとお察ししますが、どうぞよろしくお願い致します。</p> <p>いつもご苦労様です。</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。清掃を徹底するよう清掃業者に指導いたしました。また、誘導灯と蛍光灯に関しては、早急に点検を行います。病棟の端末は2020年に更新しています。十分な性能を持っており、今のところ処理速度には問題ありませんが、今後を見据えて2年後には更新の予定としております。ご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>受診者は高齢者が多く、耳が遠い人も多いと思う。名前を呼ぶときは「大きな声で」「ゆっくり」「何回かくり返す」ことに注意していただきたい</p>	<p>外来診察のスタッフに伝え、患者さんによく聞こえるよう呼びかけいくよう周知いたしました。ご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>診察予約日を医師の都合で変更しないでほしい。2回も続いて大迷惑。しかも医師からはゴメンの一言もない。</p> <p>MRIの予約は診察室でできるように。MRの注意はMR室でももらい、患者はそのまま帰られるように。</p>	<p>この度は、診療予約を2回医師の都合で変更になったこと、お詫び申し上げます。医師には接遇の研修を通し、患者さんに寄り添う対応を行うよう指導してまいります。MRIの予約方法につきましては、MRI装置の更新工事に伴い地下3階のMR室で可能になりましたので、同時に注意事項等もお伝えしてまいります。</p>
4	<p>採血、点滴の時、血管を見つけるのにいつも苦労されていると思います。永遠のテーマかもしれませんが、血管を見つける道具の開発はできないものかと思います。</p> <p>心温まる看護を受けていながら虫のいい話ばかり要求してすみません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。検査や処置の際などは、血管エコーを用いた穿刺を行う場合もあります。通常採血では、エコー下採血は実施していません。通常採血での活用については、機器の購入や手技の獲得が必要であるため、今後の検討事項をさせていただきます。</p>

NO	ご意見	回答
5	<p>ロビーが暑すぎる件</p> <p>昨夜から今朝にかけて緊急の付き添いでロビー待機しておりました。この猛暑の中、夜間冷房が切られており朝には太陽光が入りさらに暑く AM8 時ごろ冷房が入りました。節電すべきではないところだと思います。</p> <p>かつてマスクをするかどうかは自由でした。コロナが 5 類になり、マスクは自由となったので強制しないで下さい。5 類にさげるなど国へ言って下さい。</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。節電の為、20時から6時30分の間は冷房を停止させて頂いております。ご理解・ご協力をお願いします。ご意見ありがとうございました。</p> <p>マスクをしていただいている理由としては、コロナの感染力が強く、免疫の下がっている方（患者さん）に感染させないためです。</p> <p>免疫の下がっている方々は、感染しやすく重症化しやすく、重症化した時に治療が困難になるため、免疫低下者に対する感染のリスクをできる限り下げることの一つとして病院内ではマスクをしていただいています。</p> <p>コロナは発症前から他者へ感染させるため、「自分は、元気だから」といってマスクをしないと他の患者さんにうつしてしまいます。</p> <p>病院では、マスクを誰のためにつけていただいているかということ、自分以外の他の人のためです。</p> <p>病院内にはいろいろな病状の患者さんがおられることを考慮していただき、マスクの着用をお願いいたします。</p>
6	<p>台風が近づいており、明日朝一番で検査の予約が入っていた為通常通り検査が行われるのか問い合わせたところ、豊中市民病院の地域医療室の女性の電話の対応が非常に悪かったです。</p> <p>とても面倒くさそうに対応し、「何を聞いているんだ」という態度でした。横柄で上から目線でびっくりしました。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。当日は多くのお問い合わせを頂き非常に混雑していた中、翌日の病院の方針が確定していることをお伝えする意識が強くなりすぎたことから、不適切な対応となってしまいました。しかしながら、ご指摘いただいたような横柄であったり面倒くさそうに感じられる対応は、決して許されるものではありません。今後このような対応をすることのないよう指導を行うとともに、職員一同、丁寧で誠実な対応に努めてまいります。この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>

NO	ご意見	回答
7	<p>いつも大変お世話になっており感謝しています。</p> <p>4 F入院中ですが流行病の急増もあり看護師さん達が忙しく、つきそい親も協力していますが医療的ケアなどやはり看護師さんの手が必要になる時もあるのですが、なにしろ忙しそうでなかなかこちらからお願いすることも申し訳なく、日常のケアも出来ないままの時もあります。</p> <p>病院側の体制を責めることはできないのですが、今だけでも看護師さんの人数を増す事は出来ないのでしょうか？</p> <p>どこの病院も人員不足ではありますがよろしくをお願いします。</p> <p>この状況が続けば看護師さんも体調不良などで休んだりやめたりでさらに人手不足になる悪循環になると思います。</p> <p>こちらの病院はとても親切で心のこもった看護をして下さってるので患者側からも看護師さん達を守ってあげたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。また、ケアのご協力いただきありがとうございます。看護職員は、おおよそ年度単位でそれぞれの部署に配置しています。一時的な増員を臨機応変に行うことはできませんが、状況に応じて、可能な範囲で院内全体での協力体制は行っております。何卒ご理解いただきますよう宜しくお願い申し上げます。</p>
8	<p>栄養管理部御中</p> <p>お世話になっております。</p> <p>夕食でミンチカツを希望しておりましたが、異なる料理が配膳されました。</p> <p>看護師の方に間違いを指摘させて頂いた後、しばらくしてミンチカツを届けて頂きました。早急に御対応頂き、有難うございました。</p>	<p>この度、希望した料理と異なるものが配膳されたことについてお詫び申し上げます。当院では普通食等を対象に選択メニューを実施しており、毎週水曜日に希望をお伺いしています。回答いただいた用紙を木曜日に回収し、食事オーダーシステムに入力しています。患者さまにつきましては、希望されていたとおりその日の夕食はB食のミンチカツを入力しましたが、その後病棟から新たな食事オーダー入力があったため、データがA食に上書きされてしまい、誤った食事の提供に至りました。今後このようなケースには、新たな食事オーダー入力をされた時点で病棟から連絡をいただき、消えてしまった選択メニューの入力を再度栄養管理部で行うようにしております。今後もスタッフ間で連携し、希望に添ったお食事が提供できるよう対応してまいります。</p>

NO	ご意見	回答
9	<p>お世話になっております。</p> <p>今回、人生で初めて入院、手術を経験しました。不安な事ばかりでしたが、職員の皆様の御支援を頂き、無事退院を迎える事が出来ました。</p> <p>お願いとしましては、もう少し看護師の方の負担を軽減してあげる事は、出来ないのかなと思いました。人数を増やす、勤務時間を短縮する等、何れも予算的に大変だとは存じますが、良質な医療の為に何卒よろしくお願い致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。看護職員は、おおよそ年度単位でそれぞれの部署に配置しています。一時的な増員を臨機応変に行うことはできませんが、状況に応じて、可能な範囲で院内全体での協力体制は行っております。何卒ご理解ください。</p>
10	<p>3 南病棟に出産にて入院しました。医師の方、助産師の方々には大変お世話になりました。助産師の方々には夜中も搾乳にお手伝い頂き大変感謝しています。ただ「A さん」という助産師さんだけは、患者を思いやる心がない人かなと思いました。産後でまだ身体が動かせないのに物を持ってきたら置くだけ置いて出ていく、体調が悪くなり必要時以外は横になっているのにその事を伝えると「あー・・・」という反応をする。他のスタッフの方々は体調について理解してくれていましたが、この方は理解していませんでした。他のスタッフの方々が親切すぎるのかも知れませんが、「A さん」だけは非常に不愉快でした。助産師さん達の中にこのような方がいて残念です。このような方には産後に見て頂きたくないです。</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。該当の助産師に対しては申し伝え指導を行ってまいります。今後は、院内での接遇研修を推進し、患者さまへの態度、応対について改めるとともに、患者さまの思いを十分汲み取り、寄り添いながら助産師の仕事を進めていくように教育してまいります。</p>
11	<p>個室ユニットバスの使用について</p> <p>私は股関節の交換オペを受けて23日間入院しました。その期間、個室トイレの便座が低すぎて使用できませんでした。同様にバスタブが高すぎてこれも使用できませんでした。結果的には車椅子トイレ他とシャワー室を利用して目的（排泄とシャワー）は達しましたが、同様の入院患者さんのことを考えると、個室の設備使用が可能であるべきと考えました。個室ユニットバスの設備の改善を希望します。</p>	<p>この度は、ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。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。ご意見ありがとうございます。</p>
12	<p>病院玄関にタクシー呼び出しの電話が設置されているが、タクシー待ちの人からはその案内が見えにくい。もっと見えるように看板なり設置してはどうでしょうか。</p>	<p>他の患者様のご要望も参考にしながら検討してまいります。ご意見ありがとうございます。</p>

NO	ご意見	回答
13	入院患者さん及び面会者の方のノーマスクが多すぎる。各自自覚をもって徹底して頂きたい。(鼻マスクも含む)	ご意見ありがとうございます。コロナが第5類となりましたが、感染への対応は継続する必要があります。院内ではマスク着用を呼びかけています。引き続き、院内掲示、院内放送での呼びかけなどで協力依頼をしておりますが、来院される皆様方におかれましてもご理解ご協力をいただきますよう宜しくお願い申し上げます。

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	4階北病棟の皆様には本当にお世話になりました。回復については「私は私と思って焦らずに」とおっしゃってくださった先生は何度も病室まで様子を見に来てくださり、心強かったです。看護師の皆様は、動けないための不安か、何度もトイレに行った私に「また呼んで下さいね」と毎回声をかけてくださって、いつもとてもホッとしました。お食事を運んでくださった皆様は、手術後食欲のなかった私にそれとなく声をかけてくださいました。病棟の皆様のおかげで順調にすすむことができます。ありがとうございました。
2	産科病棟、産科外来スタッフの皆様、先生方、心理士さん、このたびは産前、出産、産後にいたるまで、本当に丁寧で手厚く安心できるご支援をいただき、ありがとうございました。はじめての出産で、不安がとても強かったのですが、皆様の心強いサポートのおかげで出産を乗り越え、産後もメンタルがかなり揺れ動きましたが、タイムリーな支援、お忙しい中でのたくさんの時間をいただいのご支援のおかげでなんとか、はじめての育児に大切な娘と向き合っています。皆様へのお礼が追いつかず、このような形で恐縮ですが本当にありがとうございました。皆様の更なるご活躍とご多幸をお祈り申し上げます。また子どもを授かれた際にはよろしくお願いたします。本当にありがとうございました。
3	本日、お陰さまで主人は退院することになりました。主治医の先生、6階（循環器）スタッフの皆様ありがとうございました。高齢なので、本当にご親切に対応して頂き感謝しかありません。これからも宜しくお願いたします。 本当にありがとうございました。
4	感謝の言葉を書いてもきりがありません。ドクター、看護師、スタッフのみなさんから毎日かけていただく「おはよう」「大丈夫ですか」のやさしい一言、入院している者にとって、これ以上の薬はありません。僕も退院してから、生かしていこうと思いました。それから点滴の針を通す血管が、なかなか見つからなかった時、すぐに交代されました。現場でとっさにあの配慮、僕にはなかなか出来ません。自分の仕事に生かしていこうと思いました。きたない字ですみません。
5	景色が非常にきれいだ、椅子の座り心地もよい、千里中央のマンションがみえて、まるで住んでいるかのように思えて、とても気分が良い。自動販売機の内容は充実しているが少し値段が高いのは改善点だと思う。冷房が効いていて過ごしやすい空間となっている。窓枠がとてもでかくて広々とした、景色を楽しめ、一種の展望台のような気分。病院全体が細かく分野ごとに分かれていて、とてもわかりやすい。エレベーターもたくさんあり、混雑をさけられる。廊下も広がっていて、この病院にいる人みんなの心の余裕が感じられる。面会の人にもしっかりルールを設けていて迷惑をかからないようにしているのはとてもいい気遣いだと思う。ここの病院の作りはとても良く、気に入っている。これからも頑張ってください。