

## 「患者さんの声」への回答（令和5年9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	首にかける面会札の消毒はどうなっていますか。	回収させていただきました面会札は、除菌シートを使って拭き上げ、消毒を行っております。今後も安心して利用できるよう感染対策を行ってまいりますので、面会札の回収にご理解、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。
2	急にパットがいる時に、セットではなく、単品で自動販売機がほしい。	パット等用品の自動販売機の設置の予定はございませんが、コンビニの取扱商品として販売しておりますので、そちらをご利用いただきますようお願いいたします。
3	<p>&lt;スタッフの皆さまへの要望&gt;</p> <p>医師の先生を始め、スタッフの皆さまの対応は、いつも明るく分けへだてのない対応で有り難かったです。</p> <p>ただ、患者が何故そうなのか、例えば器管挿管のため咳が出て止まらなかった際、説明のないまま「また咳が出たら言って下さい」で済ましてしまう看護師さんがいました。その一方「それは器管挿管したので少し咳が続くかも知れません」と説明下さったナースの方がいらっしゃいました。患者が知りたいのは「何故、何のために今こういうことをしないとイケないのだろうか？」或いは「それはどのような原因でそうなっているのだろうか？」等々感じています。自分で質問できる人もいれば、聞けない人もいます。どうか「何故、何のためにそうするのか」理由を説明して下さると有り難いと思いました。</p>	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。医療やケア等を提供する際、患者様に実施する目的や理由、方法などをご理解いただけるように説明することを医師、看護師ともに心掛けるようにしておりますが、一部、患者様の思いにそった十分な説明ができていなかったこと、申し訳ございませんでした。患者様ひとりひとりの状況に応じた説明ができるように医師、看護師、その他病棟スタッフと十分に連携し、安心安全な医療やケアを提供できるようにつとめてまいります。
4	食事をとるスペースがなくて困っています。旧レストランのスペース、もう少し整理してください。不用なものが多いと思います。	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。この度は、貴重なご意見をありがとうございます。

NO	ご意見	回答
5	<p>こちらの医師、看護師、コメディカルの皆様には、大変お世話になり、いつも感謝しています。ただ一部の方の対応で、少し疑問に思い2点記入させていただきます。</p> <p>1. 入院・退院受付の対応 入院手続き後に、会計へ行き、会計を済ませたところ、再度入退院受け付けに行くように言われた。そのため、そのまま入退院受け付けに行き会計へ「こちらから呼び出しがあったので来ました」と伝えたが、「順番の用紙を取って並んでほしい」と言われた。再呼び出しの内容は前回入院時の手続き（会計）ミスがあり、書類を持って来てほしいという内容であった。この対応に関して①一度、入院手続きを済ませたにも関わらずそちらからの呼び出し②会計のミスがあったにも関わらず再度順番待ちはおかしいのではないかと再呼び出し、順番待ちの為、最終のバスに乗れなかったです。</p> <p>2. 検査結果の説明時の人数に関して 結果説明の為、仕事の調整を行い家族3名で伺った。（検査は9時台で、検査中の待機していた）11:30 ごろ全員が揃い医師より病室で待つよう指示あり、入室しようとした際、ICの調整をしてくれた看護師より「2名までです」と言われ、結果2名で病状説明を受けた。今までこのような対応されたことは無く、本当にICの人数制限があるなら事前に言ってほしかったです。</p>	<p>①今回、入退院窓口と会計窓口での連携が取れていなかった為、二度も入退院窓口で順番待ちをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は、両窓口で情報共有および連絡を密にとり合い、患者さまに負担をかけない窓口対応を心掛けてまいります。</p> <p>②感染対策のため、面会される方は2名に制限させて頂いておりますが、今回のようにご家族様が3名でお越しいただいた場合等は、その時点で説明すべきであり、ご迷惑お掛けいたしました。今後は、家族様の人数が3名以上になられた状況等に応じて、人数制限について説明してまいりますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。</p>
6	<p>歯科口腔外科受付Aさん、対応&lt;話を聞く姿勢&gt;が不愉快でした。不安な気持ちで通院している患者の気持ちになってほしいものです。先生は素晴らしいですが受付が最悪でしたと言った書き込みをよく見ますが（豊中病院ではない）、今回はまさにそれでした。</p> <p>あまりこのような事を書いたりしませんが、その分不安な気持ちで通院している事は理解してほしいです。謝罪はいいませんが受付の対応の改善につながり、他の患者さんに影響でない事を願います。</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、申し訳ございませんでした。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。今年度も継続して接遇トレーニングを行い、接遇向上につとめてまいります。</p>

NO	ご意見	回答
7	<p>トイレの喫煙禁止や、カーテンの閉め方等のファイルが古いですね。あまり古い用紙を使用されるのは、見た上で、ゆかいな気分ではありません。すれた感じがします。定期的に新しくコピーしたものを設置してはいかがでしょうか。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。古い掲示物については、順次交換いたします。ご意見ありがとうございます</p>
8	<p>入院の最初は少し温度は高めかとも思いましたが、適温かなと思っていました。寝る時に布団を着ていたら、少し汗ばんだので布団を掛けずに寝たら適温でした。翌日は手術でしたので動けずしんどくて布団をかぶって寝ていました。同室の方が暑い暑いと看護師さんに言って、その日、急に室温が下がり寒くなりました。翌日に装着していた外せるものを外したので、点滴等を付けた状態で少しトイレに動けるようになりましたが、嘔吐等でずっとしんどくて食事もできず寝ていました。寒いので看護師さんに布団を1枚追加でもらいましたが、それでもまだ寒いので、夜もう1枚布団をもらいました。寒くてなかなか眠れず、夜中に何回もトイレに行っていました。翌日も寒かったので看護師さんに3枚布団を着ても寒いので、室温を1～2度上げてもらえないかと伝えましたが、同室の方のこともありますので、上げることはできませんと言われ、電気毛布を持ってきましょうか？と言われました。決まり事なのかもしれませんが、その時室温は22.5度～23度くらいで、隣やその隣の部屋の室温は見ると25度や26度だったのに、そこまで自分が我慢しないとダメなのかと思いつつも無理なので諦めました。しんどい中で、寒さに耐えて療養生活をするのは、拷問かと思いました。それ以外は先生方も看護師さんにも本当に良くして頂けたので良かったです。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。部屋の温度設定は、その都度適温となるように調整させていただいております。しかし、ベッドの位置による影響や患者様それぞれの状態によって、寒暖の感じ方は異なるのが現状です。そのため、寝衣等での調整をお願いさせていただいております。この度、寒い思いをされたことについては申し訳なく思います。室温を確認したうえで、温度設定の調整を行うようにするとともに、入院中の患者様におかれましても寝衣などでの調整をお願いさせて頂き、快適な入院生活をお送りいただけるようつとめてまいります。</p>

NO	ご意見	回答
9	<p>歯科受付の方の対応が悪い。手術前の歯の点検で、用紙を持って目の前に立っているのに声掛けもしてくれず、次々、他の人の名前を呼び長々と説明されていた。説明が終わり声掛けをしたが無視された。扉の中から出てきた病院の方にきいて、書類の出し方を教えて頂いた。受付の方の対応がとても感じが悪く思いました。病院の印象もたった1人のせいで全てそこなわれてしまいます。不親切きわまりない。</p>	<p>この度は、歯科受付での対応について不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。他の患者さま対応に必死で、患者さまをお待たせしていたこと、声をかけられていたことに気が付いておりませんでした。当該社員には、1人1人の患者さまに寄り添った対応ができるよう、受付全体を意識して日々の業務にあたるよう、指導いたしました。接遇トレーニングは継続して毎月実施していますが、今月は患者さま対応に特化してトレーニングを行い、接遇向上につとめてまいります。</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>消化器外科の先生方及び治療へ携わって下さった方々へ</p> <p>この度は先生方の熱心な治療のお陰で無事退院まで至ることができました。心より感謝申し上げます。当初緊急で手術となりICUに入室した折には懸命な治療があつて一命を取り留めたのだと家族から聞いております。その後も炎症がなかなか治らない間も丁寧に説明していただくことで不安無く過ごすことができました。お忙しい先生方それぞれに直接謝意を伝える機会がとれず、このような形と少額ではありますが病院への寄付をもって代えさせていただきます。本当に有難うございました。</p>
---	--