

患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。皆さんから寄せられたご意見などは、真摯に受け止め、一つひとつ解決したいと思います。回答まで、次のような流れで対応させていただきますので(投稿→患者相談室で毎日回収→担当部署→院長→患者相談室→回答)おおむね3週間ほど時間をいただきますが、ご了承ください。なお、これまでいただいたご意見と回答については、当院2階の『医療情報コーナー(さくら)』にてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
12月18日	<p>入院中・術前・術後に外来の産婦人科へ診察に行くように言われ、行った際、受付で手背の氏名を判別するバーコードをかざす指示がなく、ポーッと待ち、ムダに時間を取られた。職員の方は分かっていると思いますが、入院している者は分かりません。術後は20分も外待合室で待っていて、職員に声をかけられるまで分かりませんでした。</p> <p>もう一点。娘の出産をはびきの病院で考えていて、6月に先生に確認を取ったところ、娘自身に遅くとも34週までに分娩予約を取ってくださいとのことだったのであわてることなくいました。ところが8月上旬にホームページを見ると、(1月出産予定ですが)1月の分娩予約が終了していると載っていました。こんなに早くいっぱいになるようでしたら、6月の時に先生にそのように伝えて頂きたかったです。</p>	<p>この度は説明が至らず、申し訳ありませんでした。今後、入院患者さんが外来で診察される場合には、分かりやすく丁寧な説明に努めてまいります。また、受付カウンターに、「入院中の患者様が診察に来られた場合は、受付に必ず声を掛けてください」と表示致しました。</p> <p>当センターの分娩予約につきましては、他院で妊婦健診を受けられ、当院に分娩予約をされている場合でも、34週までには必ず受診し、予約確定を行っていただいております。この度は分かりにくい説明で誤解を招いたのかもしれませんが、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>羽曳野市・藤井寺市で分娩のできる施設は当センターのみで、できるだけ多くの分娩に対応させて頂くよう努力しておりますが、適切な医療水準の確保のため分娩制限を行っております。ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>(1月6日 回答)</p>
12月19日	<p>エレベーターの点検の時、1台しか使えず、時間がかかり不便です。見舞いの人などが、大変多く乗っている時もありました(12/18の夕方)。点検の時は、業務用のエレベーターも1台使わさせていただきたいです。ベツなどがある時は遠慮すると思います。考えていただけると助かります。</p>	<p>エレベーターの点検の際にご不便をおかけして申し訳ありません。当センターのエレベーターは安全に運転を行うために月に1回、所要時間1時間程度の点検を実施しております。点検は1台ずつ行いますので隣の1台はご利用いただけます。今後の対応として一般用エレベーター点検を行う17:00~20:00の作業中に業務用エレベーター1号機を一般のお客様にご利用いただくことが可能かどうかの検討をいたします。</p> <p>(1月7日 回答)</p>

<p>12月27日</p>	<p>小児科、ぜんそく日誌…アプリ化を強く希望します。</p> <p>小児科の女子トイレに子どもを座らせるイス希望します。赤ちゃんとトイレに入れない、ベビーカーはないです。抱っこひもで受診しています。多目的トイレは、子どもをねかせる台がありますが、その台にねかせると子どもが泣きます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>スマホのアプリなどで気軽にできると継続しやすいかもしれませんが、外部データと電子カルテの連携をさせることになるとセキュリティーの問題などあり、なかなか難しいかもしれません。前向きに検討したいと思います。</p> <p>トイレにつきましては、ご不便をおかけし申し訳ございません。小児科外来トイレの個室内にベビーチェアを設置のご要望につきましては、スペース面・費用面等を考慮しながら検討いたします。</p> <p>(1月9日 回答)</p>
<p>12月27日</p>	<p>子どもが皮膚科、小児科でお世話になっています。親身に診察下さり、ありがとうございます。</p>	<p>このような感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。今後とも、患者さんやご家族の方に安心した療養生活を送っていただけるよう、努力してまいります。</p> <p>(1月7日 回答)</p>
<p>1月6日</p>	<p>営繕部にももの申す。1/5(日)10A男子トイレのつまりを直した後、廊下に水滴、台車輪の跡。水滴が落ちていたあとを通ったものと思われるが、後をきれいにしようという行動がみられない。後に使用する者のことをちっとも考えていない。自分達に出来なければ、病棟責任者にお願いなりしていくべきです。作業だけでなく、きれいに引き上げる気持ちを持ってほしい。</p>	<p>この度は、ご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。</p> <p>早速設備管理担当と作業工程などを見直しました。今後は作業後の清掃などを徹底して行い、患者様に気持ちよく使用していただけますようにいたします。</p> <p>(1月9日 回答)</p>