

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。

皆様から寄せられたご意見・ご要望は、真摯に受け止めてまいりたいと存じます。

この度いただいたご意見・ご要望に対する回答は下記のとおりです。

なお、過去にいただいたご意見と回答については、当センターホームページにてご覧いただけます。

(色付きの行は謝辞)

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
9月4日	お世話になります。 お忙しい中のナースコール等対応ありがとうございます。 少し思いましたが、対応がすごく冷たく感じます。患者はただでさえ不安に思い入院しています。 患者自身しんどくて言い方が強くなったり、自由がきかなくなった自分にイラだっているとは思いますが、家族から見ても辛くなります。もう少し考えて頂けるとありがたいです。 この投稿が届くまでに命があるかもわかりません。日々の見守りには大変感謝しております。 どうぞよろしくお願い致します。	このたびは患者さんやご家族にお辛い思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。患者さんやご家族に寄り添い、安心して療養生活を送っていただけるようスタッフへの指導を徹底してまいります。(9月10日 回答)
9月4日	外来にて日帰りでの入院・手術が決まった際、入院の持ち物リストをいただきました。リストに記載のとおりスリッパを持ってきたところ、入院時のガイダンスの動画で、「スリッパは転倒の危険があるのでNGです。かかとのあるはきなれたくつをおはきください。」と、真逆の案内がありました。担当の看護師さんからもスリッパの指摘を受けました。 案内が統一されていないと混乱が生じますので、入院時の持ち物リストのスリッパ表記も変更なさった方がよろしいかと感じます。	リストに沿ってスリッパを持参いただいたとのこと、申し訳ございませんでした。産婦人科外来でお渡ししている入院時の持ち物リストを正しく更新できていなかったため、このたび改正いたしました。 ご指摘いただきありがとうございました。(9月10日 回答)
9月7日	自販機にセットされている飲み物は入院患者にとって(特に糖尿病他)にとっては無用な物が多く、低糖又は無糖の飲料水も探せば有りますので、(例)〇〇無糖コーヒーとか来客用としか考えられないのが残念です。 又2Fコンビニにおいても同様です。何とかしていただきます様願います。	より多くの方に自動販売機や売店で提供する商品に満足感を持っていたらよいよう設置・運営業者にご意見をお伝えし、商品の種類などの検討を依頼してまいります。(9月17日 回答)

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
9月7日	採尿用トイレのトイレトペーパーの上の台にカップを置くのを禁止する貼り紙がありました。どこに置けば良いか指示してほしいです。カップをどこかに置かないと、下着を整えたりできません。よろしくお願いします。	わかりづらい表示で申し訳ございませんでした。一時的に置いていただくことには支障ございません。そのまま置いていかれる患者さんが散見されたためあのような表示にしておりましたが、わかりやすい表示に改訂いたしました。 ご指摘いただきありがとうございます。 (9月10日 回答)
9月9日	談話室のテーブルとイスの配置が、談話室を車椅子で利用する患者の配慮に欠けている。 先日、当方が飲料購入とレンジ使用の為出向いた時に、入り口から手前に有るテーブルをスタッフと患者とその家族様が使用されていたので、レンジ使用するにあたり不便を感じた。(通路が狭くなっている為)	このたびはご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。現場を確認し、車椅子利用の方にもご利用いただきやすいようレイアウトを見直しました。貴重なご意見をありがとうございました。 (9月11日 回答)
9月10日	9/9 AM9:00～シャワー室④利用したさいに、浴槽の角にウェットペーパー(清掃用とおもわれる)が放置されたままになっていた。不衛生に感じました。(こちらはついで) (メインはこちら) 脱衣所に脱衣かごがあるが、患者(利用者)の使用する物ではなく、清掃業者の用具入れの様な扱いとなっている。 上段にゴム手袋やドライヤーが入っていて使用しづらい。ドライヤーはフックにかければ良いと思う。 他病院で幾度と入院したが、今回の様なケースは初めて。患者目線で患者の事を第一に考えて頂きたい。	このたびはご不便・ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。清掃担当者と打ち合わせを行い、患者さんに快適にご利用いただけるよう運用の整理を行いました。何ごとも患者さん目線で考え、よよりよい療養環境の維持に努めてまいります。 (9月11日 回答)
9月10日	2～3ヶ月に1回受診しています。 旧病院から新しくなった際、2ヶ月以上の方は再来受付機で受付してもらわず大変不便でしたが、今は再来受付機で受付してもらえるようになり、快適です。 この受付方法を継続してください。	運用改善により快適にご利用いただけてるとのお声をいただき、大変うれしく思います。今後も患者さんに快適にご利用いただけるよう努めてまいります。 (9月15日 回答)

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
9月11日	先々月、今月と皮膚科に通っています。 通常の診察は何事もないのですが、その後の光治療の際、処理をする技師の方が医師から引き継ぎがしっかりなされていないのか「今日はどこを当てるんですか？」や光線の度合いなのか知識が自分がないので不明瞭ですが、度合いまで尋ねてきます。「〇〇(度合?)でやるんですか？」など。 専門的な事は自分ではわかりませんが、こちらに主導権を握らせて、主体性がない対応に感じ、不安を感じます。技師の方は今日前回と同じ方だったと思います。	このたびはご不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。光療法は医師の指示内容に基づき的確に行われていますので、この点はご安心ください。 会話の中で患者さんにも確認しながらという意味合いでお声かけをさせていただきましたが、患者さんにご不安を与えてしまうことになってしまいました。患者さんに安心して治療に臨んでいただけるよう、改善に努めてまいります。(9月15日 回答)
9月11日	病院のバスを出してほしい。市バスは坂道がたいへんです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。 送迎バスの運行は、諸事情により現状では難しい状況です。 なお、令和6年より羽曳野市公共施設循環バスの停留所がセンターのすぐ前に設置されておりますのでご活用いただければ幸いです。 また、藤井寺駅又は古市駅から「四天王寺大学行き」バスに乗車し、「羽曳が丘1丁目」で下車されますと坂道の上がバス停ですので、信号を渡り、下り坂で病院に到着いただけます。総合案内の受付カウンターにチラシをご用意しておりますのでご活用下さい。(9月15日 回答)
9月11日	休憩室のいす(白)が個室〇〇にほしい！〈腰痛に良し〉	ご意見ありがとうございます。腰痛がおありの中、イスの使用についてご不便をおかけしております。現在、設置しているイスは皆様に共有でご使用いただくものとなっており、特定の患者さん専用としてご用意することは難しい状況です。いただいたご意見は今後の参考にさせていただきます。(9月17日 回答)
9月14日	面倒をみてくださるスタッフ様のおかげで痛くつらい現状も安心してすごせてます。 ありがとうございます。	安心してお過ごしいただけているとのこと、大変嬉しく思います。今後も患者さんに寄り添った医療・看護の提供に努めてまいります。(9月15日 回答)

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
9月14日	①面会室内の大型TVを面会人が談話をききづらくなる程音量大にしている方を見かけ残念に思います。 声掛けづらく画面横に『談話中の人に迷惑掛けぬ様音量調整下さい』位の貼り紙があっても良いと思いますが。 ②やはり食事なのですが、「ごはん」がダンゴ状になっている事が多く、その為食欲そげます。いろいろ有ると思いますが、よろしくお願いします。	TV音量の件でご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。高齢の方も多く、聴き取りづらい方がいらっしゃることも踏まえ、音量は最小限とし、音声の内容を文字で表示することなどについて検討してまいります。食事について、ご飯がほぐれておらず食欲をそいでしまうこととなり申し訳ありませんでした。ご意見を踏まえ、炊飯後は炊飯釜の下から上まで全体を切るように混ぜ、ご飯を十分ほぐしたうえで、ダンゴ状にならないよう一層注意して盛り付けるよう、調理担当者へ周知いたします。今後も見た目にもおいしく、気持ちよく召しあがっていただける食事を提供できるよう、改善に努めてまいります。(9月24日 回答)
9月14日	9/14(月)9:00(朝一)シャワー室④利用時、前回同様シャワーチェアが脱衣所に置かれている。 前回お話しさせて頂いたにもかかわらず、改善されていないので、非常に腹立たしく残念です。 指導されたのでしょうか？そんなに難しい事なんしょうか？ 患者が自身で浴室にはこばないといけないのでしょうか？(転倒のリスク、患者へのストレス) その都度看護師さんと呼ばないといけないのでしょうか？(負担が増える)	再度のご指摘をいただくこととなり、誠に申し訳ございません。清掃担当へ指導を行ってりましたが、一部共有がなされておりました。改めて徹底をはかってまいります。 安全に療養いただけるよう、一層留意してまいります。(9月15日 回答)
9月15日	知り合いの人から聞きました。 「夏と冬に袖の下(現金)を渡しておいたら、きっちり説明もしてくれるし、無理も聞いてくれる。毎回取りはるよ。やっぱり渡しとくもんやわ」 今のご時世でもそんなことが行われ、医者も受け取りはることに驚いた。 (この話の医者は、〇〇科・□□科・△△科の医者です) 実際のところどうなんですか？渡されたら受け取っていいことになっているのですか？	職員が患者さん等から金銭や贈答品を受領することは、就業規則等において厳に禁止しています。金銭や贈答品の有無によって、患者さんへの治療内容や対応等が変わることは一切ございませんのでご安心ください。また、念のため当該診療科の医師に確認を行うとともに、改めて受領禁止の周知徹底を図ってまいります。 なお、職員への感謝のお気持ちをいただく場合は、当センターへのご寄附という形でお受けさせていただきますので、詳しくは待合等のポスター・チラシをご覧ください。(9月16日 回答)
9月15日	今日のご飯は良かったです。やはり日によってかなり差が有る様ですね。	いつもお褒めのことばをいただけるよう、安定した調理に努めてまいります。ご意見ありがとうございました。(9月15日 回答)

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
9月15日	退院に当り 無事手術も終わり退院する事が出来ました。 先生方、看護師の皆様、食事係の方、清掃関係の方々、本当にありがとうございました。気持ち良く過ごせた事感謝します。 皆々様のご健勝お祈り申し上げます。本当にありがとうございました。	感謝のお言葉をいただき有難うございます。これからも地域から信頼される病院運営を行ってまいります。(9月15日 回答)
9月15日	本日、MRI検査の為来院した。 再来受付後Jブロック受付に案内票を提出したら、「予約時間の10分前に再度提出して下さい」とのこと。 予約票にも受付時間の制限もなかったし、たまたま交通機関の都合で12時頃の提出になってしまったが、「早く受付をしたから、早く検査してくれ」とも言っていない。 そんなに早く受付ることが難しいことなのか回答していただきたい。	このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。受付の運用につきましては、いただいたご意見も踏まえながら改善に努めてまいります。(9月15日 回答)