



ご意見への回答

皆様からお寄せいただいたご意見やご要望にお答えします。

ご意見・ご要望	ご回答
<p>お世話になっております。 当院のお手洗いを使わせてもらいましたが、荷物掛けが高いのにビックリでした。 低い所に台でもあれば幸いです。 よろしくお願い致します。</p>	<p>この度は、当院の設備に関する貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。また、ご不便をお掛けしてしまったことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。 お手洗いの荷物掛けの高さについて、安全面を最優先に考慮しつつ、改善策を検討いたします。お客様のご提案にあるように、低い位置に追加の台を設置することも一つの解決策として考えられます。 実際の設置にあたっては、他の利用者の方々への影響や、設備の安全基準を満たす必要がありますので、詳細な検討が必要となりますが、今後より使いやすく、安全なお手洗い環境を提供できるよう努めてまいります。</p>
<p>11月28日（水）かかりつけ医の紹介で、消化器内科の鎌田先生を受診。昨今、画面を見てパソコンを打ちながらお話をされる医師がおられることを耳にしますが、先生は説明をされる時は私の方を向いて顔を見て話されました。 幸い、私は当院で他の科も受診していますが、向かいあってお話しされます。どの先生もそうであっていただきたいです。特に、若い先生。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。診察時の対応について、今後も院内で研修などを行い、スタッフによる差が減少するように心がけてまいります。</p>
<p>2歳の子供を持つ母親です。1年前より喘息疑いとのことで小児科にお世話になっていました。 今回他院で他の疾患でも通院しており全身麻酔を使用し手術を行うこととなりました。 私自身も全身麻酔など受けたこともなく不安があり、まして喘息疑いの今の状態で受けても大丈夫なのかと思い、小児科の担当医と話したいと小児科受付に連絡をしたところ「今は時間外（連絡は13:30にしました）で先生も居ません。伝えるだけじゃだめなんですか。大丈夫かの返事は他院から書類をもらってきて下さい。それになら返事は書けません」と返答されました。 こちら「書類はありませんし、書類での返事はいいません。先生と話したいだけです」と返すと、「書類がないとムリです」を繰り返していました。手術を控える子供の母親の不安を傾聴して頂くことも不可なんですねと、とても不安に思いました。患者の不安に寄り添うのが病院ではないのでしょうか。結果的に担当医に伝わったのかもわからない次第です。</p>	<p>この度は職員の電話対応につきまして、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。当時担当した職員に確認しましたところ、医師がお話を伺う際に、より詳しい手術の内容がわかる方が良いのではないかと思います。書類のご提案をさせていただいた次第です。まずは、患者さま・ご家族さまのお気持ちをお聴きし、医師に申し伝えて対応させていただくべきでした。 相手に寄り添った対応ができるよう職員教育に取り組んでまいります。</p>



ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>いつもありがとうございます。 何度も利用させて頂いて「バス」なのですが、8:40発(守口市駅)の運転手さんへお願いします。普段より多い利用者でしたが、最後のご利用者が着席するまで発車を待ってあげて下さい。 高齢の女性が乗った途端に発車されましたが、大変危険な行為です。車内中程にいた方が機転を利かせ、補助椅子を出されましたが、その行為がなければ転倒されたかもしれません。 路線バスでないので、弱者への配慮をお願いします。少々、発車が遅れてもいいと思います。理解してもらえますようお願い致します。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございます。 当日運行の運転手に確認したところ、患者さまが着席されないうちに発進をした認識はなかったとのことでした。 しかしながら、このようなご意見が寄せられるという事は、座席後方部まで患者さまが確実に着席するのを十分に確認できていなかったという事ですので、下記について確実にを行うよう指導いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none">●ルームミラーのみでの座席後方確認だけでなく、振り返って目視で患者さまが完全に着席したのを確認する。●発車時は「発車します」のお声がけを徹底する。 <p>今後も安全運転並びにマナー向上に努めてまいります。</p>
<p>シャトルバスについて。地下鉄守口駅に停まらなくなって、とても不便です。何とかバスを停められる場所を確保して、地下鉄にも停まる様をお願いします。外はとても寒いのに歩いて駅まで行かなくてはなりません。 大日駅のルートもできれば30分に1本に増やしてほしいです。</p>	<p>この度は地下鉄守口駅停留所のご利用者様におかれまして、ご不便とご迷惑をおかけしていることとお詫び申し上げます。 地下鉄守口駅停留所につきましては、イオンタウンの駐車場が停留所の目の前にでき、安全に停車することが困難となったため、廃止となりました。 また、他の周辺の場所も検討しましたが、残念ながら守口駅周辺で安全に停車できる場所が見つからなかった状況です。 門真コースにつきましては、大日駅経由で運行距離が長いいため、安全運行を鑑みて、運行本数を増やす事ができない状況となっております。 ご利用者様には大変ご迷惑をおかけしておりますが、ご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。</p>
<p>入院患者です。お茶を買おうと思って500円持って自販機に入れました。500円は使えない。1000円札を取りに帰り、再度自販機に。買えました。おつりが出てきました。500円混じっていました。使えないお金が何故返金できるのか。500円使える様に出来ないのか。</p>	<p>この度はご不便をおかけして大変申し訳ございません。 院内の各自販機には張り紙で提示しておりますが、当院に設置されている自販機につきましては、新500円硬貨に対応できておらず、従来の500円硬貨でなければご使用いただけません。 また、硬貨を識別するセンサーには半導体が使われており、昨今の半導体不足の影響を受け、全国的にも新硬貨に対応している自販機への入れ替えはあまり進んでいない状況です。 自販機をご利用される際は、新500円硬貨以外でお支払いいただけますようご理解の程よろしくお願い申し上げます。</p>

2023.

12

貴重なご意見をありがとうございます。
今後も皆様に満足していただける病院づくりに努めてまいります。





感謝のお言葉

皆様からお寄せいただいた温かいメッセージをご紹介します。
このお言葉を励みに、スタッフ一同、より一層患者さまに寄り添った医療に努めてまいります。

宛先	メッセージ
南さん、澤田さん	1泊2日でお世話になりました。普通（特別ではなくこれが大事）に丁寧に対応していただく事が何より安心感がありました。病人の対応には頭が下がります。大変感謝！
スタッフ全員	今まで60年間入院など無縁だったので今回の入院でスタッフのありがたさをしみじみ感じました。自分もこれからはまじめに生きていこうと思います。ありがとうございます。
立道 侑奈さん	私は、月曜日退院しますが、残った人にも温かい心を忘れないようお願いいたします。がんばれ松下記念病院
5階東の皆様	長くなりましたが色々ありがとうございました。何度も話し合いを持っていただいたり、個人的にも何でも聞いて下さいとおしゃっていただき不安も減り本当にありがたかったです。

2023.

12

温かいメッセージをありがとうございます。
該当スタッフには皆様の感謝のお気持ちをすべて伝えております。

