



# 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>7/1(月) 高熱にて外来受診しました。85才です。色々検査することになりCTもとることになりました。ふだんは独歩ですが、この日は高熱でフラフラ状態で車イスをお借りしてCTへ。CT室（奥のMRととこのへや）の男性技師が偉そうな態度でした。CTのベッドに車イスからの移動を拒み、手伝ってくれませんでした。おわたあとも車イスへ介助全くやる気なし。座位でもフラフラでくつをはかせてるとき、ひっくり返りそうになっても見て見ぬふり。「はい、次は〇〇行ってー」とせかされるし。次、誰も待ってません。私は付き添いでいましたが、婦人科の術后すぐで体調もすぐれない中つきそってました。少し位手伝って下さってもいいのでは？冷たい態度、口調、CTとるだけなら「手伝い拒否」のポスターでも貼っておいて下さい。名札も汚なくて見えない様になっているのか見えませんでした。レントゲンの技師女性の方は、レントゲンとるときに車イスでしたが手伝ってくれました。心電図の方も手伝ってくれました。結局、入院しました。この様な高熱の患者の気持ちによりそってほしいです。</p>	<p>この度は患者さまにご不便をおかけしたことを心からお詫び申し上げます。私たち病院職員は常に患者さまに寄り添ったサービスの提供を心がけておりますが、今回の事例においては、その寄り添う姿勢が欠けており、非常に残念で申し訳なく思っております。安心して検査を受けていただける環境を提供することが私たちの使命であり、今回の責任を痛感しております。</p> <p>改善策としまして、早々に放射線技師への再教育を実施し、名札の視認性も改善します。皆さまからのご意見は私たちにとって大変貴重なものであり、ホスピタリティ向上のために必ず活かしたいと存じます。患者さまが安心して再び当院をご利用いただけるよう、誠心誠意努めてまいります。</p> <p>引き続き、何かご不明点やご要望がございましたら、遠慮なくお申し出ください。</p>
<p>会計処理の持合せの長椅子を備えて</p>	<p>この度はご不便をおかけしており、申し訳ございません。</p> <p>ご要望のありました長椅子の設置につきましては、スペースに限りがあり、車椅子等が通る幅を確保しなければならないため、会計窓口付近に長椅子を設置することができません。</p> <p>ご要望にお応えできず大変恐縮ですが、会計窓口だけでなく、ロビーのテレビ側にも会計番号表示板を設置しておりますので、会計をお待ちの間はそちらの椅子もご利用いただければ幸いです。</p> <p>ご理解とご協力を宜しくお願いいたします。</p>

患者さまやご家族の方からのご意見は、一部個人情報等に関わる箇所を除き、原文のまま掲載しております。





## ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>R6,5,26日夕方5:00頃タクシーで娘と母が時間外来へ来ました。熱と肺の痛み、若い女性の先生は私が来た時、肺の音はガサガサとすぐ音は悪いです。私が肺炎ではないですかと聞くと、ないです。入院は知らないが責任は持てません、また、その前にうすいブルーの白衣を着た看護師が私が話をしようとした時、時間外だからと言ってきました。私は母が3月8日にコロナにかかり、その後調子が悪く4月頃から松下病院にかかっていて、時間外で来たのが2回目であった事を伝えようとしたら、医者でもないのにノックもしないでドアをあけ、話をしようとした時に言ってきたその看護師が、その女の先生の後ろにたって先生はビクビクしていた感じでした。</p> <p>部屋カーテンでしめていましたが、4名いましたが娘の言う事には、となりの方が寒いと言っても、ないと冷たい対応に皆様同じ様な気持ちだったそうです。看護師とは思えない対応でした。※入院もしないので色々入院する様な書類を記入したみたいです。</p> <p>“大部屋はあいていません。個室ならある”と言ったそうです。86才でひとり暮らしだから入院を希望したのに。</p> <p>5/27(月) 8:00から車で主人が仕事に行く前に送りました。きのうのレントゲンで肺炎でした。</p> <p>2:30まで受付で待っていたと呼吸器の受付の人が教えてくれました。びっくりしました。</p> <p>5/28(火) 11:00telがあり薬が痛い入院希望の電話をしました。2:30頃に行き、5:00すぎに入院、また別の年の老いた看護師が治るまではみてあげられませんか、心のない言葉を頂きました。私はがっかりしました。でも6Fの若い看護師さんは親切で、母も安心して入院していました。</p> <p>7/5(金) 今日の方は皆さんよかった。安心しました。担当医の西川先生がいてくれて、母もとても安心していました。ありがとうございました。</p>	<p>この度は救急外来スタッフの対応につきまして色々とお不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>また、その一方で、お褒めのお言葉もいただき、大変有難く存じます。スタッフの励みになります。</p> <p>今回このようなご意見を頂いたことで、スタッフの対応ひとつで患者さまへ与える印象が大きく変わることを再認識いたしました。</p> <p>今後、スタッフへの接遇研修を通して、患者さま・ご家族さまに寄り添いながらお話をしっかりとお聴きし、言葉遣いや口調に気を付けて丁寧に説明するように徹底させていただきます。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>受診ファイルを右入れにして下さい。 内科受付は知らないのでは。</p>	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>仰るとおり、右入れの方が多くの右利きの方にとっては書類の出し入れがしやすいかと思われますので、現在、受診票ファイルの見直しを検討しております。</p> <p>また、申し訳ありませんが、「内科受付がいない」というご意見につきましては、どう回答を差し上げればよいのか、状況がよくわからないため、もう少し具体的に詳細をお知らせいただけますでしょうか。</p>



## ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>松下記念病院に通って約10年になります。ステージ3の癌と診断され定期的に通っています。調子の悪い時もあつたりして車で通院しています。駐車があまり得意ではない為、立体駐車場にお願いするのですが、ここ最近合図をしても断られます。特に夏場暑いのもありお願いしたいのですが、見た目で判断しないで下さい。ここは病院です。患者です。駐車場の係員さんが冷たい態度です。前の係の方は心良く駐車させてもらったのですが残念です。</p>	<p>この度は駐車場の係員の対応で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。駐車場の利用判断（立体か平面か）につきましては、立体駐車場に収容できる車のサイズが限られているため、係員の目視によって安全に駐車するのが難しいと判断した車種については、平面の駐車場をご案内させていただいております。できるだけ皆さまのご要望に応じるよう駐車場関係者には申し伝えますが、混雑状況によってはご要望にお応えできない場合もありますことをご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>マスク着用しないといけないのに冷房が効いておらず暑い。周りの人もあおいでいるので暑いと思います。</p>	<p>この度は、当院の冷房(室内温度)について、ご迷惑をおかけしており、お詫び申し上げます。当院の冷房設定温度は、最大限低く設定しているのですが、設備の老朽化や昨今の温暖化等により空調設定が追い付いていない状況となっております。しかしながら、このままだと患者の皆さまにご迷惑をおかけしたままとなってしまいますので、可能な範囲で空調設備を補強する対策工事等を早急に検討してまいります。今後も患者さまの安全と快適な環境を整えるために努めてまいります。</p>
<p>88才の父の事です。今回大腸ファイバーでポリペクミーをするのですが、私は1回目の大腸ファイバーの時に入院して（検査入院）1度でもらえたらと思ったのです。というのも、以前にもポリープがあり摘出した事がある事、そして高血圧や大動脈瘤もあり近所の外科では無理と言われ、便の検査で潜血もあり、又ポリープがあるであろうと思ったからです。高齢で持病もある為、入院して1回でもらったらどうかと主治医に言ったそうですが却下だった様で、そしたら外来でポリペクミーをするのかと思ったら、バイアスピリンを止めてないので外来にtelをしたが、医師からそのまま服用するとの指示ですとの答えでした。大腸ファイバーの検査は、若い人でも食事や当日の2ℓのマグコロールなど大変なので、考えていただきたかったです。</p>	<p>当院では、バイアスピリンなどの抗血栓薬（血をサラサラにする薬）を内服されている方に関しましては、内服されている理由となる併存疾患や内視鏡検査の目的に応じて対応させていただいております。便潜血陽性の場合、実際に大腸に治療が必要な病気があるかどうかを診断するための検査ですので、病気がなかった場合、抗血栓薬を止めることで必要のないリスクを増やすことになってしまいます。そのため、抗血栓薬はその薬を内服されている理由や休薬するリスクに応じてではありますが、基本的には内服は継続したまま検査を行い、内視鏡検査で治療適応の病気があった場合は改めてその内服薬が休薬可能かを処方されている先生とも相談して治療をさせていただいております。以上の理由により、今回は検査と治療を別日で設定させていただきました。ご不便をおかけしましたが、ご理解のほどよろしく願いいたします。また、文書ではなかなかお伝えしにくい点や誤解が生じる恐れもございますので、診療内容で疑問な点などがございましたら、入院病棟へ直接お申し出ください。一方的なご回答ではなく対話を通じて医師よりご説明させていただきます。</p>



## ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>①トイレの個室に点滴台と一緒に入れるところが、身障者用トイレ1箇所しかない②シャワー便座も3箇所しかない。共用のシャワー便座は年配の方には難しいのでは？別に操作パネルがあるタイプの様だが…？せめて身障者用トイレのシャワー便座くらいは必要では③久々にシャワーを浴びてバスタオル（有料サービス）を使って顔を拭いた。あまり感じの良くない臭いがした。そして、少し堅い（柔らかくない）④和式トイレ（個室）は使われているのか？危険でもあり不要では？</p> <p>上記、費用が必要であり、すぐに改善は無理かと思われるが移転の話も聞いており、参考にして下さい。かなり古い病院なので現状のユーズにマッチしていない。面会スペースは面会時間以外は、患者さん達のデイルーム的な使用目的がある様に思う。輸血ポンプ付の患者さん用に、AC電源ケーブルとコンセントを常備したほうが良い。輸血ポンプのバッテリーの容量にもよろうが…</p>	<p>この度は、当院に関して貴重なご意見ありがとうございます。また、ご不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>①点滴台と一緒に入れるトイレが少なく申し訳ございません。バリアフリートイレを設置すると、広いスペースが必要となり、その分トイレの数が減ってしまうため、現状の状態となっております。</p> <p>②院内の洋式トイレは、シャワー機能を有した便座を設置しております。操作ボタンが便座右側につながっているものと、一部壁のリモコンを操作いただくものがございます。そちらで操作をいただきますでしょうか。操作ボタンが分かりにくい箇所であり申し訳ございません。</p> <p>③バスタオルにつきましてはレンタル業者からのご提供品となりますが、現在、見直しを検討しております。患者さまが快適に入院生活をお過ごしいただけるよう、サービス改善に取り組んでまいります。</p> <p>④和式トイレにつきましては利用状況は低下しておりますので、可能な範囲で洋式トイレに変更することを検討いたします。</p> <p>また、面会スペースのAC電源ケーブル等につきましては、輸液ポンプ付の患者さまのためにも、電源設置を検討してまいります。</p> <p>なお、現在の施設では設備の改善が難しいものにつきましては、新築移転先の構想に含めるようにいたします。</p> <p>今後も患者さまの安全と快適な環境を整えるために努めてまいります。</p>
<p>地下鉄守口駅からのバスを出してほしいです。イオンタウン横での停車は問題ないと思うので実状を見に来てください。お願いします。</p>	<p>地下鉄守口駅の停留所の廃止により、皆さまには多大なご不便とご迷惑をおかけしており、大変心苦しく思っております。</p> <p>この停留所の廃止以降、皆さまから非常に多くのご要望をお寄せいただきましたので、改めて現地を視察のうえ検討いたしました。やはり安全面の問題からイオンタウン横の停留所設置は難しいという判断に至りました。</p> <p>ご要望にお応えできず大変恐縮ですが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

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
5西病棟 看護師 山下さん	看護技術もたぶんハイレベルで経験豊富な方と感じましたが、そういう方にありがちな尖った所が全くなく、全てに優しく誠実で、不安な患者に寄り添い守って頂いている。自然に安心できるそんな看護をして頂きました。医療者として人としてのスキルが高い方だからかもしれません。血液製剤点滴終了時チューブの残った製剤を「沢山の善意の献血をムダには出来ません」としっかり点滴して頂きました。多くの方に支えられ命をつなげている、そんな当り前の事を再度教えて頂いた気がします。感謝しかありません。
シャトルバス 運転手さん	シャトルバス守口市駅～病院の運転手さんが、とてもいねいな対応で笑顔で言葉かけをして下さって本当によかったです。ありがとうございました。
5東病棟 看護師 村上さん	シャワーが出来る様になってから毎日予約して頂き利用させて頂いていました。看護師の村上さんは、私がシャワーの予約をお願いする前にシャワー予約票を私に渡しながら「16時で予約しておきました」と言われた。期待している以上のサービスで感動しました。これこそがCD（カスタマーデライト）顧客感動だと思いました。
5東病棟 看護師 澤田萌さん、木村さん	カテーテルで24時間点滴を受けていましたが、針が入っている腕を曲げたりするとすぐに「下流閉塞」のアラームがなり、かなりベッド上での体勢が制限され大変でした。左記の2人は別の日にそれぞれ、カテーテルが腕に固定されている箇所を「下流閉塞」が起きない様に固定を直してくださいました。他の看護師の方は腕を曲げない様にと言われるなか、患者の気持ちになって直して下さった。感謝！
5東病棟	主治医の先生をはじめ、看護師及看護補助者の御担当者の方々及び、携わって下さいましたそれぞれの方々から心から御礼申し上げます。5年前の入院時同様に大変御世話になりました。暑さ厳しき折、お体に気をつけて、職責をはたされます事心よりお祈り申し上げます。

2024

7

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。

