

## 【令和4年4月のご意見への回答】

| ご意見  | 回 答  |
|--|--|
| <p>先日13番受付の●●様の態度対応が非常に悪く、気分の悪い思いをしました。患者の為を思っているのかどうか全く理解できない言動と対応でした。<br/>少なくともここへ通院している人は、完全に健康ではありません。受付の健康な人が患者を見下したかのような言動はいかがなものでしょうか。<br/>改善が見られなければ上席の方へ直接相談します。</p>  | <p>このたびは、大変ご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。<br/>今回ご指摘いただいた受付には、該当するスタッフは在席しておりませんでしたが、患者さんがご不快な思いをされた事を受け止め、各受付に対し今回ご指摘いただいた内容を周知するとともに改めて教育をいたしました。<br/>今後このようなことがない様に、患者さんの立場に立った対応を引き続き行なうよう心がけてまいります。</p>                            |
| <p>足が悪い義父の送迎に車でおとずれました。<br/>以前、道路に駐車待ちの車が並んでいても患者の乗降だけであれば、玄関口にすぐに案内していただきました。突然本日、並んでくださいとの案内でかなり待たされそうになりました。幸い警備の方の対応ですみやかに優先して案内していただきました。<br/>患者の乗降だけであれば優先して玄関口に案内してもらわなければ予約に間に合いません！！また義父は車いすで道路上においていくことは不可能です。<br/>是非早急に対応をお願いいたします。</p> | <p>駐車待ちの車を追い抜いて直進することは事故になる可能性が高く、追い抜きをご案内することができません。<br/>東警察署と相談の上の対応であり、公道ということをご理解の上、ご協力をお願いいたします。</p>  |
| <p>駐車場入口で警備の方に送迎だけでも駐車場待ちに並んで欲しいと言われた。(タクシーは別)<br/>足が悪く、診察時間もあるのでかなり遠いところで車を降り、歩かなければならない。障がい者手帳を見せれば通して欲しい。体調が悪い時もあるので、送迎のみは通して欲しい。<br/>駐車場への割り込みはできないはず。</p>   | <p>駐車待ちの車を追い抜いて直進することは事故になる可能性が高く、追い抜きをご案内することができません。東警察署と相談の上の対応であり、公道ということをご理解の上、ご協力をお願いいたします。<br/>また体調不調になった場合は、別途対応いたしますのでお近くの警備員にお声がけください。</p>  |
| <p>13日(水)に1F女子トイレを使用しましたが、ウォシュレットが故障しているのか使用出来ませんでした。よく故障しますね。<br/>それとも故障したまま放置しているのでしょうか。せめて「故障中」と書いておいて欲しかったです。私がたまたまひんぱんに故障しているトイレに当たっているだけなのでしょうか。</p>   | <p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。該当箇所の点検及び修理を実施いたしました。<br/>なお、この製品は一定の体重を感知して、ウォシュレットが動作する仕様となっており、座面の深くまで座った状態でないと動作しないことがあります。ウォシュレットが動作しない場合は、十分に腰かけた状態でご使用をお願いいたします。<br/>何かお気づきの点がございましたらお気軽にお近くの職員にお声がけください。</p>                       |
| <p>シャワー室にも消毒液を置いて欲しいです。(椅子も除菌したい)<br/><br/>北側(大阪府警が見える方)に、ソファが一つしかないので、椅子を何個か置いて欲しいです。(その方が密になりにくいと思う)ご検討下さい。</p>  | <p>ご意見有り難うございます。<br/>シャワー室における消毒用アルコールポンプの設置については、盗難の可能性および、管理上から設置することは難しい状況です。椅子(脱衣室)の除菌についても同様の理由で設置しておりませんが、除菌シートをお渡しいたします。シャワー浴前に看護師にお声がけください。<br/>また、北側(大阪府警が見える方)総室奥の場所に関しては、消防法の規定によりソファ等を置くことができない状況です。ご理解の程よろしく申し上げます。</p> |
| <p>●●先生、患者さんの対応が横柄に感じる。もう少し患者によりそった対応を求める。</p>   | <p>このたびは、ご意見ありがとうございます。<br/>すべての患者さんに対して、気持ちに寄り添って対応するように注意致します。</p>   |

|  |   |
|--|---|
| <p>2Fの飲食スペースで食事をしていると一人の車いすの男性が来られた。2人掛けの席。その後もう一人来られて3人で座ろうとされるので「ここは2人掛けです」と言うと「わかった」と3人目の女性が席の反対側に移られた。<br/>     今日はずっと引き下がってくれたが、以前かみつかれて私が悪いように言われたことがある。テーブルのところに2人掛けと明記して欲しい。<br/>     また、その車いすの男性は話の内容から入院患者と思われる。ぬけだして15分ルール(いまもあるのか)も守られずにいるのはどうなのだろうか。<br/>     もちろんマスクなしで食べながら話しておられたのでどうなんだろうと思いつつその場にはいた。</p>  | <p>ご指摘のとおり、現在、当センターでは患者さんがご入院されている病棟以外での面会はできません。入院患者さんが、外来ロビーなど所定の面会場所以外でご面会の場合は、スタッフがお声がけさせていただいております。お気づきの点がございましたらスタッフにお申し出ください。<br/>     また、着席していただく椅子の数にも限りがございますので、周りの方にご迷惑のかかる状況を見かけられましたらお気軽にお近くのスタッフにお声がけください。</p>                  |
| <p>大変お世話になっております。抗がん剤治療の為、4月18日からさくら病棟857号室に入院。今日の入院が3クール目となります。<br/>     過去の2月は副反応が強く、メマイ、ハキケ、手足のシビレ、味覚の変動と多くの症状が長期間続きました。特に点滴を打った腕の痛みは強烈です。温湿布をタオルで巻いて痛みの緩和を図るのですが、上手いかず苦労しました。偶々その様子を見ていた、看護師の●●さんが、温湿布をタオルで巻きその上から伸縮ネットで固定してくれました。温湿布の固定感が非常に良くなり、痛みも緩和され、睡眠も十分に取れました。<br/>     他の患者様で同じ様な内容でご苦労されているようであれば、是非されたらと思いつつ記述させて頂きました。(もう、既に多方面で広く実施されているのであれば、ゴメンナサイ)</p> | <p>このたびは、看護師の対応についてお褒めいただきありがとうございます。<br/>     がん治療に伴う副作用は患者さんによって様々です。日常生活をしながら治療を行うため、看護師はその方に合った対処方法を一緒に考え工夫しております。<br/>     今回の包帯ネットでの固定は、用途が異なるため毎回全患者さんに提供することは難しい状況ですが、痛みや辛い症状が緩和されますように、一例として提案いたします。</p>                             |
| <p>抗がん剤の治療時に手と足にはめる冷却用のグローブと足用の物ですが、1時間程でやわらかくなるので3回くらい使用したいのですが、いつも2回目以降は少し冷えた感じのしかなく、前は2回目から少しやわらかいので、しびれもひどくなった様な気がしました。出来れば3回とも硬めの凍った物が良いです。<br/>     今、抗がん剤の治療中で朝はパン、昼、夜は七分粥を頂いているのですがお粥のフタが開けにくいです。手術入院の時からのので、手先のしびれと関係ないと思いつつ持参したふりかけのフチを使って開けています。</p>  | <p>このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。<br/>     抗がん剤治療中の冷却用グローブが少ししか冷えていない状況があったとのことで、ご不便をおかけし申し訳ございません。<br/>     アイスノン等の使用により冷凍庫の開閉頻度が多くなってしまったことも要因の一つかと思いつつ、今後は、冷えた状態でご使用いただけるように準備を整えてまいります。<br/>     また、お食事の際の不具合がありましたら、いつでもスタッフへお声がけください。</p> |
| <p>9Fなでしこ病棟917<br/>     ベッド脇にある電気スイッチの操作簡便の為に『入院の手引き』の中に、『40～50cmくらいの物差しか突っ張り棒があると便利』と書いていただけたら、お腹を切つて身動きつかない時でも、つけられない歯痒さは減ります。お部屋により違いはあるのですが、4人部屋窓なし側にとっては必須アイテムです。</p>   | <p>ご意見ありがとうございます。<br/>     今後の参考とさせていただきます。</p>   |
| <p>朝、10:30頃、家族の車にて送ってもらって来院しました。駐車場待ちは、かなりあったが送迎のみなので病院の横まで車で行こうとしたところ、警備員に送迎のみも、駐車場待ちの後に並べとの事を言われた。送迎のみは、タクシー同様並ばずに病院横に行つていいと聞いているが、あまりにも警備員が強い口調で、並んぞと言われるので本来どちらが正しいのか不安になりました。<br/>     警備員は、警備会社から派遣されて来ているとは思いつつ、決まりを統一して欲しい。<br/>     また、客ではないかもしれないが患者なので言葉づかいや言い方をソフトに言うべきではないでしょうか。印象はかなり違うと思いつつ。病院横に付けている自家用車は多々いるが、どういう判断なのかすごく疑問に思いつつ。</p>                    | <p>駐車場待ちの車を追い抜いて直進することは事故になる可能性が高く、追い抜きをご案内することができません。<br/>     東警察署と相談の上の対応であり、公道ということをご理解の上、ご協力をお願いいたします。<br/>     また、ご不快にさせていただきました警備員の言葉使いにつきましては、指導させていただきました。今後は、患者さんに寄り添った対応を心がけるよう努めてまいります。</p>                                       |

|  |  |
|--|--|
| <p>廊下で携帯電話を30分以上毎日する方がいます。これは許されるのかを聞きたいです。看護師さんに言うのですが、きっぱりした回答が返ってきません。その電話しているかたに看護師さんが言ってもかるくハイハイわかったと言うところを見ました。いつも同じ方が声が大きくて、まっています。ドアを閉めてイヤホンをつけて対処していますが、どうにか成りませんか？</p> | <p>このたびは、他の患者さんの言動で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。<br/>携帯電話の使用に関しては、入院案内のパンフレットや、ポスターを掲示しているだけでなく、総室奥の共有スペースにおいても、大声で毎日長電話をされる患者さんには、何度も看護師から注意をいたしましたが、改善していただけず対応に苦慮しておりました。今後も、静かな療養環境の提供に向けて他の患者さんのご迷惑にならないように、マナーを守っていただけるようお願いしてまいります。</p> |
| <p>シャワーのお湯が2分に1回くらいのペースで、5秒くらい設定温度より5度くらい熱いお湯が出てきて、何度もビックリしました。身体を癒している最中ですので、“ヒヤリ”は辛いです。改善の余地があれば是非お願い致します。シャワールームNo.1 No.2とも上記状態でした。</p>                                       | <p>ご不快な思いをさせ申し訳ございません。<br/>設備構造上、このような事象は発生してしまいます。対応策として少しでも温度差を減らすため、設備側で衛生上支障のない程度に供給温度を下げる様にいたします。</p>   |

## 【令和4年4月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

今日で4回目の抗がん剤治療で、10階のなでしこ病棟で入院中ですが最初は苦情的な事もありましたが、この10階なでしこ病棟の看護師さん全て特に●●さん●●さんの対応は患者の事を考えテキパキした対応明るく接して下さい私も抗がん剤の副作用が酷くて辛いですが、これから先も頑張って治療に専念しようと思いました。

人々、苦情も多々あり文句も言う人が多いですが、やはり出来る人、看護師さん達もこのご意見ご感想を読んで頂き誉めてやる事も感じてますので看護師長はじめ上司の方々に●●さん●●さんに直接宜しくお願いします。

本当に素晴らしい10階なでしこ病棟です。

2022年4/13(水)AM退院日 化学2泊3日

- ・入院日には●●ナースと●●ナースが点滴や副作用の説明等不安を取り除いて下さいました。
- ・●●Drが手術中のわたくしの主治医である●●Drの代理にて採血の説明に来て下さいました。骨髄抑制もOKなど、自信持って！と励まして下さいました。
- ・点滴当日は、●●ナースと●●ナースが付き添って下さり不安な中、アレルギーも出ず完了することができました。ホッとしました。
- ・●●ナースは夜担当して下さいアバステンの説明もして下さいました。
- ・薬剤師の●●さんは入院日は薬の説明や血圧計の購入についてアドバイスして下さいました。
- ・わたくしの主治医である●●先生は点滴中も退院日にも回診に来て下さりわたくしの質問や不安に対する確かなアドバイスやお答えを頂戴しました。まだ一度の診療のみの顔合わせにもかかわらず、私の体内についてとても詳しく把握して下さい、力をいただけます。気持ちが救われます。皆様本当にありがとうございます。

大変お世話になりました。病院に関わるすべてのスタッフの方々、ありがとうございました。

いつも先生、看護師さん、色々なスタッフの方々によくして頂いて大変お世話になっています。出来る事がだんだん時間がかかったり、道具をつかったり、日々手足のしびれがありますが、なるべく自分で出来る事は自分でやりたいと思います。髪が抜けてきてタオルに髪が付着して取りにくいので、ダイソーの使い捨て不織布やわらかペーパータオルを使ったりしています。いつも、血管がでにくく、細いので抗ガン剤の点滴治療の際看護師さんには迷惑かけています。今回も●●さんには大変お世話になりました。点滴の際、血がシーツに付着してしまい、シーツ交換の方や洗濯して頂く方にはお手数おかけしますが処理の方よろしく願います。

こちらに来られて間もない●●先生もいろいろとお話を聞いて頂いてありがとうございました。抗がん剤治療も大変ですが周りの方々に支えて頂いて本当に感謝しています。

同じ部屋の方々も短い時間でしたがありがとうございました。