

【令和6年4月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
4/2	<p>ヘルプマークってどこでもらえるか知ってますか?貴院の隣の府庁別館1階でもらえます。</p> <p>退院してから必要になるのに退院の時に分かる所にお知らせしてくれるか受付にパネル置いてくれるとかして欲しいです。</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。</p> <p>ヘルプマークは、大阪府や府内市町村などの窓口にて配布されておりますが、詳しくはお住まいの市町村までお問い合わせいただく必要があります、センター内のご案内はいたしていません。</p> <p>お手数をお掛けいたしますが、ご理解のほどよろしくお願いたします。</p>	病院
4/2	<p>採血室の●●氏に担当してもらったが、血管も良く見ず、数回触れて確認した程度で刺入したが、痛みが強かった。血管に針も入っておらず痛みだけが残し、確認の仕方が「大丈夫ですか」だったため、大丈夫だと答えるしかなかった。刺入してやや針を引き、再刺入で血管に入り採血できたが、再刺入に対しての謝罪や「刺しますね」など声かけも一切なく不愉快だった。</p> <p>抜針後も痛みが残し、内出血のようになった。二度と担当して欲しくない。</p> <p>採血室担当で忙しいのも理解しているが、患者は侵襲的処置をしているので、適当に血管を見ないで欲しい。見つけられなかったり自信がなければ他の人に変わるなどしてほしいです。早急に対応をお願いします。</p>	<p>採血時に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。</p> <p>採血行為では、患者さんに痛みや不安感を生じることがあり、対応については特に注意するよう指導しております。今後このようなことがないように、再度教育をいたしました。また抜針後も痛みが残る際には、お近くのスタッフにお声掛けください。医師への確認など対応させていただきます。</p>	臨床検査科
4/3	<p>願わくは浴槽が無い分シャワーの量、勢いをよくしていただきたい。洗剤（シャンプー）が落ちないため、よろしくお願いします。</p>	<p>ご不便をお掛けして申し訳ございませんでした。</p> <p>各フロアへの給水方式は高架水槽からの重力式ですので、建物的に水圧を上げることは難しい状況ですが、今後の設備改修を検討する際の参考にさせていただきます。</p>	施設保全グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
4/3	<p>●●病棟です。先日、男子用トイレに行くと2ヶ所のうち1ヶ所は使用中、残り1ヶ所は今から使用中の為、中に入られるところでした。よく見ると手に単庫本を持って入られた様です。別の日にも同様に新聞紙を持って入られました。</p> <p>病棟の配置図をよく見ると1人個室、普通部屋は4人部屋より多いみたいです。つまり4人部屋の方が配置してもらえにくいのです。料金が高くても個室を希望する方が良いのは解っており、そうしたいのですがそうもいきません。以前にも感想を提出しましたが、ティールームでの飲食の禁止、指定場所以外での携帯電話の使用を禁止しているにもかかわらず、無視しているのが現状です。増々、日々、快適に不自由なくストレスを感じない様過ごせないものでしょうか?よろしくお願いします。</p>	<p>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。</p> <p>お手洗いに本や新聞を持ち込む患者さんには、注意喚起をするようにいたします。</p> <p>また、デイルームでの飲食、指定場所以外で携帯電話を使用されている患者さんには、ルールを守っていただくよう声掛けをいたします。</p> <p>今後も、患者さんが快適に過ごしていただけますよう努めてまいります。</p>	病棟
4/3	<p>相変わらずデイルームで飲食を平気でされている方が多い様に思われます。</p> <p>飲食は禁止されているのが知らない方が多いのか分かりませんが、我慢している方も多思われます。</p> <p>特に早朝、コンビニから直接向かわれている方も夕食前に雑食されている方がおられます。</p> <p>「はしか感染」も増えて来ているので、職員さんたちの注意を徹底してほしいと思います。</p> <p>不安になります。患者の体調が第一ですので迷惑です。</p>	<p>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。</p> <p>デイルームでの飲食は禁止であることを患者さんへ周知し、飲食されている姿を見かけた際には、注意するようにスタッフへ指導いたします。</p>	病棟
4/5	<p>建物玄関を出たところから通路に沿って手すりがありますが、場所によってひざより低い位置にあるため、人とすれ違う際、足すりにひっかけて転倒の恐れがあります。何度か足をひっかけそうになりました。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘いただきました手すりは、植込みへの転落について注意喚起するためのものになります。</p> <p>今後、改修を検討する際には、ご意見を参考にさせていただきます。</p>	施設保全グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
4/8	<p>全部屋には必要無いとは思いますが、個室には補助の机などあれば便利だと感じました。</p> <p>パソコンを持参して仕事をしながら入院させていただいてますが、ベッドの補助机を使用してしまうとベッドで寝たまま食事が出来なかったり色々と不便でしたので、改善されれば更に過ごしやすい環境になると思いました。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>オーバーテーブルを補助机として使用され、食事のお膳を置きにくいようでしたら、お手数ですが床頭台のスライド式のテーブルにお膳を置いていただきお食事を召し上がっていただけますと幸いです。</p> <p>お手数をお掛けいたしますが、ご理解・ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>	病棟
4/8	<p>平日の入院退院がすごく大変です。</p> <p>朝でないといけないですか?昼からではだめですか?</p> <p>病院はすごくいいです。食事も他よりずっと美味しいです。</p> <p>先生もしっかり教えていただいています。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>入院時間、退院時間に関しましては、安全に治療を受けていただくために、センター内で決定しております。</p> <p>繰り返す治療の中で、患者さんには、さまざまな調整をいただいのご入院に感謝いたします。</p> <p>ご理解・ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>	病棟
4/11	<p>抗がん剤治療中です。いつも丁寧に診察もしていただきありがとうございます。</p> <p>今回、薬剤が変更になり、薬の説明を受けました。薬剤師さんの説明で今回は語尾に「～ですわー」と副作用の説明時に多用されました。悪気もなく軽く話してくださったのだとは思いますが、あまりにも「この薬は～だから～の副作用があるんですわー」「そういうことですわー」とくり返し言われると、病気に慎重になっている部分で莫迦にされている気がして不快でした。言い方に注意をもう少ししてほしいです。</p>	<p>この度は、薬剤の変更の際に説明を担当した薬剤師の言葉遣いと態度により、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。</p> <p>ご指摘いただいた表現が多用されたことは、医療者として不適切であり、このような軽率な対応が患者さんに不信感を与えてしまったことを深く反省しております。</p> <p>今回の件を受け、担当する薬剤師に対しては再教育を施すとともに、全薬局スタッフに対して周知いたしました。今後は、全ての薬剤師が患者さん一人一人に寄り添うことを常に心掛け、安心して治療を受けていただけるように、接遇の改善に努めてまいります。</p>	薬局

日付	ご意見	回答	担当部署
4/11	<p>MG薬局連携サービスで処方箋送信する際、17：30までしか送れません。          ●●科は待ち時間が長いので18：00をすぎることが多いです。          そのたび薬局さんに電話をしてあげてもらおうよう頼んでいます。          どうか改善を求めます。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。          薬局では、調剤予約を受け取り、調剤実施、調剤終了を患者さんへ通知、来局しお渡しする過程が必要で、上記過程の時間を考慮し、当日分の調剤予約が可能な最終時間を営業終了の30分前としています。          そのため、薬局の営業時間終了間近での処方箋予約や、薬局の営業時間外での当日の処方箋予約はトラブル防止の観点から実施することが難しい状況です。          今回頂きましたご意見を●●科内で共有させていただき、待ち時間の短縮に努めてまいります。</p>	医事 グループ
4/15	<p>●月●日朝の掃除のことです。●●病棟です。          床掃除のおばさんが来られたので『部屋を出ますのでお願いします』と言ったら、「出なくて大丈夫ですよ」との返事。          すると、カーテンから部屋内部の60～70cm位のところを扇形に2回程掃いて「終わりました」とのこと。          私が『え!!終わりですか』と聞くと、返事無し。後でゴミバケツの下を見るとホコリだらけ。これでいいのですかね。呆れました。</p>	<p>清掃員の清掃不備により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。          該当清掃員に対して、技術面の指導を行いました。          また、他の清掃員に対しても同様の指導を行い、再発防止に努めてまいります。</p>	施設保全 グループ
4/15	<p>洗濯機の件ですが、私は背が低いので乾燥機の中に手を突っ込んだりしています。          踏み台がありますが、もう少し高くなりませんか？</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。          洗濯物が取りにくい場合は、お手伝いさせていただきますので、お近くのスタッフにお声掛けください。</p>	施設保全 グループ
4/15	<p>●●病棟に入院しています。部屋に水をこぼし、看護師さんが気をきかして掃除の方に連絡していただきました。          かなり高齢の方が来られましたが、雑巾1枚持って来て軽くふくだけでした。(地面はビショビショ) モップでふくとかの対応でいいのですか？          ご高齢の方でかがんでふくのも無理の様でしたので私がかわりにふきました。          ご高齢で色々あると思いますが、一考をお願いします!!</p>	<p>この度は清掃員の不手際により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。          該当清掃員にはスポットの清掃方法および接遇面で指導を行いました。          また、他の清掃員へも同様に清掃指導及び接遇面の再指導を実施し、再発防止に努めてまいります。</p>	施設保全 グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
4/23	<p>採血室の場所が広いと思うので、採血受付後に座る席の数を増やして欲しい。</p> <p>●●科などの区切られたブースの中の席が少ないので、外の所で待っている人にも呼び出し番号がわかるように外にも掲示をして欲しい。もう少し患者に分かりやすくして欲しい。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>今年1月に電子カルテの更新があり、システム上採血受付が以前に比べて若干遅くなっています。そのため時間帯により採血室受付が混雑することがあります。多くの方が着席できるようにレイアウトを考慮し、椅子の数が増やせるよう検討していきたいと思います。</p> <p>また、待合での呼び出し番号掲示につきましては、今後の改修時の参考にさせていただきます。</p> <p>ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>臨床検査科 施設保全 グループ</p>