

皆さんから寄せられたご意見等への回答

当院では、患者さんやご家族の皆さんから様々なご意見やご要望をいただいております。お寄せいただいた皆さんからの声を各担当部署で検討し改善につなげ、ベリーベストな病院運営に努めてまいります。

今後もお気づきの点やご意見、ご要望等がございましたら、ご遠慮なくお聞かせ下さい。

当院へのご意見等は、各病棟（3F～7F）ダイニング及び外来に設置の「ご意見箱」をご利用いただくか、入院・外来での患者満足度アンケートフリーコメントよりお寄せいただくことができます。



北摂総合病院
カスタマーサービス室

一療養環境について一

ご意見

NO.1

デイルームにテレビがあったらいいな。
イヤホンで見るのがいやだから。

回答（総務課）

貴重なご意見ありがとうございます。総室（4床部屋）では、他の患者さんも療養されておられますので、イヤホンでの視聴をお願いしております。デイルームへのテレビ設置は予定しておりませんので、ご了承ください。

ご意見

NO.2

初めての入院生活なので、はじめから入院のご案内のしおりブックをゆっくり見る気分じゃなかったの、後でわかりましたが、あたたかいお茶が欲しかった。自動販売機にホットコーヒー等があるのにうろうろ出来なかったのが残念。

回答（看護部 病棟）

ご不便をおかけし申し訳ございません。当院では配茶を行っておりません。自動販売機の案内が不十分でしたので、今後は詳しい説明に努めてまいります。

ご意見

NO.3

初日にトイレ便座に小便の汚れがあったのが残念。

回答（看護部 病棟）

ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。毎日の時間ごとの清掃は実施しておりますが、時間帯によっては清掃が行き届いていないことがあります。今回のような場合、お手数ですがお声をおかけいただきましたら、担当者に連絡を取り皆さんが心地よくご使用いただけるよう対応してまいります。

一療養環境について一

ご意見

NO.4

シーツ等の交換が一度もありませんでした。6日間入院していましたが、1度位は交換して欲しかったです。

回答（看護部 病棟）

ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。シーツ交換は7日に1度もしくは汚染時に適宜交換させていただいております。汚染などで交換を希望される場合は、看護師へお伝え下さい。

ご意見

NO.5

清掃について
毎日入ってくれているけど、水拭きしないと取れない汚れが残っているので、水拭きもして欲しい。

回答（総務課）

ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。当院では転倒リスクを考慮し、ドライ（乾拭き）清掃を推奨しております。汚れがひどい場合は安全確認を行った上での水拭きをさせていただきます。

ご意見

NO.6

食事だけが不満です。昼も夜も同じようなもの。もう少し変化が欲しい。
桃の缶詰も美味しくなかったのに2回も出ました。ジョアも苦手でした。
もう少し工夫して欲しいです！

回答（栄養科）

貴重なご意見有難うございます。疾患により食事制限のある患者さんに対しては、提供できる食材に限られる場合がございます。嗜好調査等実施し献立改善に努めてまいります。果物や飲物に関しては嗜好に合わせて変更できる場合もございますので、担当の管理栄養士や看護師にお伝え下さい。

一療養環境について一

ご意見

NO.7

医師、看護師の対応はよく理解出来る様説明してくれます。大変満足しています。リースの貸出し（バスタオル タオル）で交換時期があやふやです。25日に洗髪してもらった時に使用、昨日（26日）のシャワーで使用しました。使用すればすぐに補充して欲しい。ありがとうございました。

回答（資材器財課）

貴重なご意見有難うございます。今回、貸出品の説明が不十分となっており大変申し訳ありません。今後は、現場スタッフにも再度周知を行い、わかりやすく説明をさせていただけるよう改善してまいります。

ご意見

NO.8

部屋が開放されてて寝れなかった。
まわりが重症患者等にうるさかった。

回答（看護部 病棟）

ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。安心・安楽な入院生活が送れるよう環境を整えてまいります。が、病院という環境上、年齢や治療など、また機器音や患者さんの生活音があります。ご理解ご協力をお願いいたします。

ご意見

NO.9

各々担当の方の連携が良い。
ひとつ、コロナ禍で部屋入口の消毒液の補充が伝えても4日間空のままです。チョット…と思った。

回答（看護部 病棟・総務課）

貴重なご意見有難うございます。ご指摘いただいた内容に関しまして、感染対策上非常に重要な内容となりますので、改めてお詫び申し上げます。スタッフへ再度教育を行い、再発防止を図ります。

－療養環境について－

ご意見

NO.10

各階のフロア配置図、非常口等の説明図があればと思う。各病室(大部屋)毎にトイレがあるのが便利でした。

回答 (総務課)

貴重なご意見有難うございます。当院のフロア配置図・非常口図は、各階エレベーターホールのインフォメーションボードに表示、また各病室の入院案内ファイルに掲示しております。

ご意見

NO.11

風呂の設定が最低。シャワーヘッドも劣悪で温度も一定でない。物置きがない。

回答 (総務課)

ご不便をおかけし申し訳ございません。シャワー温度に関しましては、多数の病室設置により設備構造上、瞬間的に温度が不安定になる場合があります。シャワーヘッド含め、改善に向けて現在調査を実施しており、より快適にご利用いただけるよう努めて参ります。

ご意見

NO.12

シャワールームにアメニティ (石鹸又はボディソープ、シャンプー&リンス又はリンスインシャンプー) を小型で良いので添える。
代金支払い機の診察カードとクレジットカードの差込口が別々なので迷う。

回答 (看護部 病棟・資材器財課・病院サービス課)

貴重なご意見有難うございます。当院のシャワールームには、衛生面を考慮しアメニティ用品の設置はしておりません。お手数をおかけ致しますが、入院セットへ申込みをしていただくか、1F売店で購入、もしくは持参していただけますよう、ご理解ご協力をお願い致します。自動精算機につきましては、ご意見を参考に今後の課題とさせていただきます。

—療養環境について—

ご意見

NO.13

加熱式の喫煙室を作って欲しい。コロナで出られない為。午前、午後で入院患者を分けて外のテラスにでたい。

回答（総務課・病院サービス課）

貴重なご意見有難うございます。喫煙室について、当院は健康を守ることを使命とし、施設内を含む敷地内全面禁煙とさせていただいています。またテラスガーデンについては、コロナ対策として利用制限を現在実施しています。合わせてご理解ご協力をお願い致します。

—医療提供について—

ご意見

NO.14

医師の説明がもっと聞きたかった。

回答（看護部）

ご不安な思いをおかけし申し訳ございません。病状については担当医から説明させて頂いていますが、内容の不足や追加等で何かございましたら、ご遠慮なく看護師にお申し出て下さい。

ご意見

NO.15

検査が午前中とかで開始時間が分からず待ち時間が辛かった。突然点滴があり戸惑った。

回答（看護部 病棟）

ご不安な思いをおかけし申し訳ございません。予定時間範囲でのご説明はさせていただいておりますが、外来患者さん・救急患者さんや処置の内容によって検査時間が前後することがあります。はっきりした時間をお伝えできず申し訳ありません。

看護師さんの説明を2にしたのは、引き継ぎがあまり上手く出来てないかなーと思ったからです。後はとても良くして頂きました。ありがとうございました。掃除は、入院した時から床にホコリがたまってました。棚の上にはホコリだらけでした。お世話になりありがとうございました。

回答（看護部 病棟・総務課）

ご不安な思いをおかけし申し訳ございません。伝達不足で引継ぎができていなかった可能性が考えられます。今後、このようなことが無きようスタッフ教育を徹底し、誠意をもって対応させていただきます。

院内の日常清掃は、洩れのないようチェックシートを用いて行い、また定期的な会議や勉強会を実施するなど、快適な療養環境の維持に努めております。今後も更なる質の向上を目指し、取組んでまいります。

— 接遇について —

受付を済ませ入院までの間が今回は大変時間がかかり、当日からガン治療が遅れ一日半ずれ込んだ事はがっかりでした。又、入院中に同室の患者さんの体調が気になり、寝付きが悪く又その状態がどうなるかと不安でした。

回答（病院サービス課）

ご迷惑をおかけし申し訳ございません。外来受診後、入院可否となる場合に加え、現在入院前のPCR検査実施の関係上、時間を要す場合がございます。ご理解ご協力をお願いいたします。

- ・1人の看護師の態度が悪かった。付き添いの身内にも態度が悪く不快な思いをさせてしまい、教育しなおしてほしいです。
- ・総合受付、会計受付、何人かの事務員はやる気がないのか私語が聞こえてしまい不快でした。
- ・1人の看護師、2～3人の見た目だけの受付以外のその他スタッフはとても素晴らしい接客でした。

回答（看護部 病棟・病院サービス課）

ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。当該看護師や事務職員だけではなく、全職員に指導・教育を行い再発防止に努めて参ります。

—その他—

ご意見

NO.19

病院までの無料バスがあればお願いしたいです。
JR富田から病院までのバスの時間がないのです。（本数）

回答（総務課）

ご不便をおかけし申し訳ございません。
現在は無料シャトルバス運行の予定はございません。阪急富田駅から高槻市営バス（停留所「北柳川町（北摂総合病院前）」）のご利用をお願い致します。

ご意見

NO.20

電話がかかりにくい。改善して欲しい。連絡が遅い。

回答（病院サービス課）

ご不便をおかけし申し訳ございません。現在、コロナワクチン接種などコロナ関係の問合せが非常に多く、回線が込み合っています。改めてお詫び申し上げます。