

## 患者様からのご意見と回答(平成30年8月)

No	ご意見	対応
1	<p>○健康管理センター 受付の方の対応が無愛想かつ全く親切ではなかったので、質問としても事務的でそれ以上は何も聞く事ができなかった。とても気分を害した。その後、2F案内で看護師さんと相談できた。きちんと応対して下さり解決できた。</p>	<p>この度は、不愉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。 健康管理センターでは、患者様への質問事項や説明が多くお伝えすることに気を取られ事務的になってしまいました。一方的なしゃべり方にならないよう心掛け致します。また、患者様からご質問をしやすい環境作りに努力致します。</p>
2	<p>2F入口から入ってCブロックへ曲がる所の床に黄色のテープがあり、めくれかかっていたため、足をひっかけて転びそうになった。他に転ぶ人がいたら大変なので、早急に直してほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 早速確認・対応をいたしました。点検等を行ってまいります</p>
3	<p>処方箋コーナーの人、おしゃべりばかりしてます。</p>	<p>まことに申し訳ございません。職員の意識を改めこれからは私語厳禁で勤めてまいります。この度は申し訳ありませんでした。</p>
4	<p>小生、今回の入院は人生はじめての経験でした。他の病院との比較的意見は出来ませんので、今回感じたことを率直に述べさせていただきます。 (○○の手術を受けました) ■●、▲▲、●●Drと□□Drに対応していただきました。 診察、病状説明、手術内容、オベ(全身麻酔) 手術後の対応を的確に解りやすく、丁寧に、患者に安心感を与える様に説明を受け、大変満足しています。 看護師の皆様の対応、接遇は基本である笑み(表情)、和み(仕草、言葉)を常に心の片隅に置いており、自然に表情に出していました。 私内教育が十分に徹底されていました。 快適な入院生活を送れ、気持ち良く退院出来、有難うございました。 お礼申し上げます。 これからも人生、何事も情熱(passion)と責任(responsibility)を基本にして取組み、なお一層のご活躍を祈っております。 最後に、手術説明及び手術中の家族の同伴退院の出迎えに於て柔軟な配慮をいただき感謝しています。 CS感度、100点満点でした。 本当に有難うございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、より一層努力を重ねてまいります。</p>
5	<p>■●後、再び入院となり、産まれたばかりの我が子と離ればなれになり、また、身体的にも創部痛があり、精神的にも大変つらかった時、私のつらい気持ちに気づいてくれて、いつも声をかけて下さいました。「つらいね」と身体をさすってくれた事、話を聞いてくれた事で、精神的にととても楽になりました。 また、○○病棟の助産師さんや看護師さん、皆様が「大丈夫?」と声をかけてくれた事が入院中、いろんな事を考え、不安だった私を安心させて下さいました。 3回目の■●のため、もう2度と出産する事はないけれど、こんなに患者に対して思いやりのある□□科で出産できた事を嬉しく思います。大きく育った子供にいつか話したいと思います。 ありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、より一層努力を重ねてまいります。</p>

## 患者様からのご意見と回答(平成30年8月)

No	ご意見	対応
6	初めての足湯もして、足のアカもとってくれた。 こんなの初めてで、涙がでるほどうれしかった。 ありがとうございました。	ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、より一層努力を重ねてまいります。
7	トイレですが、アルコール消毒(便座用)などがあると、ありがたいです。 (せめて、尿検査のためのトイレなど)	このたびは貴重なご意見ありがとうございます。今後の施設運営の参考にさせていただきます。
8	今回の入院で清掃の方の態度で一変、イメージが悪くなりました。 スタッフの皆様の献身的な努力もだいたなしです。残念でした。  △曜日の朝の担当です。 雨が降っているので「今日はよく降りますネ」と私、清掃者が「私、忙しくて見てるまがありませんねん」 きつい言葉に、しょうげきを受けました。患者との接し方、言葉づかいを指導の程。	このたびはご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 清掃委託会社の責任者へ報告し、指導する様要請いたしました。 責任者より当該委託スタッフへ、患者様ならびにご家族様に対するマナー教育を行い、今後同じ事を繰り返さない様に厳重に注意をいたしました。また、担当エリアを病棟から外す配置転換を実施いたします。 さらに、当病院で清掃に関わる全てのスタッフを対象にマナー教育を行い、患者様から失望されることのない様、努めてまいります。 この度はご気分を害してしまいましたこと、お詫び申し上げます。
9	ATMの機械1台しかありません。最近ではどこでも2台～3台位、設置してあります。 〇〇銀行の利用者としたら、大変残念に思います。 他銀行でしたら手数料200～300かかります。大変不便です。 患者さんの多い、りんくう医療センターなのに淋しくなりました。  早急に〇〇銀行のATM設置をお願い致します。	このたびはご意見ありがとうございます。 一般的に、ATMの設置につきましては各金融機関様からのご依頼により設置しております。しかしながら、全国的にクレジットカードやネットバンキングの普及によりATMの利用率が低下してきており、増設は難しい状況となっております。 他行利用者様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解賜りますようお願いいたします。
10	病院の外でタバコを吸っている人がいて、気分が悪い。	このたびは申し訳ありませんでした。 敷地内喫煙につきましては、全面禁止としております。もし見かけられましたら、お近くのスタッフまでお声掛けください。
11	2Fの天井の電光掲示板の表示が古いままになっていて分かりにくい。 (カフェの表示が2Fにある)	このたびはご不便をおかけし申し訳ありません。修正いたしました。
12	高さがオーバーしてる車で来院した。 代わりの駐車場を聞いた(割引無くても良いので)が知らないとの事で予約時間が迫ってるのに不親切な対応だった。 高さオーバーの車は代わりの駐車場を案内する掲示物等、用意するべきだ。  病院に苦情は筋違いかと思ったが、提携しているなら、伝えてほしい。	このたびはご不便をおかけし申し訳ありません。 当院は公的病院のため、近隣の提携外施設へのご案内は斡旋となりご案内できかねる状況にあり、ご満足いただけないご対応となってしまったと思われれます。 この度は申し訳ありませんでした。