

# 患者様からのご意見と回答(令和元年5月)

No	ご意見	対応
1	<p>1. 確認をしない、名前のまちがいが、入院計画書等々。又、師長の指示を守らない 職員全体勝手な判断をする。作業手順を守らない。自分勝手、説明をしない、しようとしなない。最悪、上記の記載 サービス向上？</p> <p>2. ○階リハビリ歩行中、手スリを使用したかった。職員、医師、ナースかわからない紺色の制服の方が手スリにもたれ、スマホを使用し声掛けするまで気が付かない、声を掛けたら不満顔である。手スリはなんの為に有るのか、基本を考えてほしい。</p> <p>3. 本日レントゲン検査有りで行くように指示有り。レントゲンの行く様にだけしか指示無し、場所分らず。Iブロック3番との事、Iブロック受付休み、3番さがし行く、かんたんな地図くらい作れ。もう少しやさしく出来ないものか？ 職員はわかっているか。自分は分からない事が多い。それもわからないのか？</p>	<p>この度はご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。職員への指導をいたしました。他の職員にも、患者様の立場に立って対応できるよう職員教育にあたります。院内の場所の案内につきましては検討し、同行しての案内または地図の作成を行い対応していきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>歩行のリハビリの指示がDrから有り、毎日歩いています。リハビリ職員2名が1名の患者さんに付き添い、車イスのリハビリを行っていて患者さんの途中の休憩時職員1名が廊下の巾を狭めているので退いて下さいとお願いすると威圧的に足を一步踏み出し不服そうな顔をしています。咄嗟に喧嘩を売っているのかと声のでてしまうほどでした。 病院の職員が患者に対しその様な威圧的な行動もしくは思われる態度をしていいものか！ ○階○側師長さんが中に入られたので言葉をのみ込みましたが、職員の態度はゆるせる物では有りません。未だリハビリの方の謝罪も有りません。リハビリもしくは病院としての解答も有りません。 民間ではお客様第三者様に対し、??それらの行為は禁止されております。御医療センターではまかり通るのでしょうか。疑問に思えます。 至急解答をお願いします。</p>	<p>私たちの対応で患者さま・ご家族の皆様へ不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 今回のご意見をもとに患者さまの立場になって行動することを話し合いました。 接遇の基本である丁寧な言葉遣いや傾聴への姿勢、笑顔心を心がけたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>尿と血液の受付 新しいシステムになって番号呼出となりましたが、「〇〇番の患者様」と呼ぶのはどうか？ 患者には違いないが、傷口に泥のようなもの。 気遣いが無いのでは・・・ 「〇〇番の方」でよいのでは？</p>	<p>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。担当スタッフによって違っていましたので、「〇〇番の方」とお呼びするように徹底させていただきます。ご意見ありがとうございました。</p>
4	<p>整形外科、7F海 ○日間の入院でした。入院中いつも明るい笑顔で接して下さった看護師さんはじめスタッフの皆様、本当にお世話になりました。特に深夜にもかかわらず気持ちよくトイレの介助を下さったこと、嬉しく思いました。患者に対しての対処、笑顔は120点です。 〇〇の看護師様の対応、笑顔共に癒して頂きました。素晴らしい方です。 元気に退院できることはこの上ない喜びであり、本当にお世話になりました。 りんくう総合医療センターの益々のご発展を心よりお祈りし、お礼心と致します。 ただ・・・連休ということでリハビリが受けられなかったこと、ちょっと残念でしたが、△△様、お世話になりました。</p>	<p>7海病棟の看護に対してお褒めの言葉をいただき、スタッフ一同とても嬉しく思っております。これからも、『患者様に対する対処・笑顔120点』と言って頂けるよう、心を込めて暖かい看護を提供して参ります。お言葉を頂きありがとうございました。</p>