

# 患者様からのご意見と回答(令和元年7月)

No	ご意見	対応
1	<p>MRIなど検査着に着替えるロッカーそうじがいきとどかず、ほこりだらけで気持ち悪いです。特に足元、ほこりのたまりでいっぱいです。</p> <p>MRIとるとき耳せんしているので、よく聞こえません。患者は不安なのに、かってに注射して、勝手に検査終わって、もっと大きな声でしっかり声かけして下さい。</p> <p>前はよいスタッフの方で安心しましたし、改善されたと思ってましたが、残念です。</p> <p>もっと前は、とても安心してうけられるようなスタッフではなく、こわかったです。(チューブのまきこみ注意も壁に書かれているのに平気でまきこんだり)</p> <p>この病院では手術したくないと思いました。先生がすばらしくても、スタッフがこれでは他の病院に行きたいと思いました。やっと改善されたと思ったのに、本当に残念です。</p> <p>外来スタッフの指導をもっとみなおして下さい。この病院では患者の為にの姿勢が全く感じられません。</p>	<p>患者様におかれましては、ご本人様にお着替時の不快感と検査時にご不信感を与えてしまい、大変申し訳ございませんでした。今回、ご指摘いただきました事柄につきましては、ご指摘後すぐにロッカー内の清掃を行わせていただきました。また同時に院内の清掃に関しても徹底させて頂くように、担当部署とも相談もさせていただきました。</p> <p>MRI検査時の件に関しましては、患者様とのコミュニケーション不足が主な要因と考えられますので、今後は患者様の立場に立った患者様接遇の改善を行って行きたいと考えています。同時に研修会等々も利用し患者様接遇改善の向上に努めてまいります。</p> <p>今後とも、至らない点がまだまだ多数あると思いますが、お気づきの点がございましたらご意見くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>最後になりますが、今回は本当に申し訳ございませんでした。</p>
2	<p>雑草の処理、1Fエレベータ奥のラウンジ?に坐ると目の前の雑草が眼につく。</p> <p>イキイキと成長しているのは元気のない患者にはいいとしても、とても見苦しい。除草剤をまいて欲しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>現在業者と調整中で7月中旬に除草作業ができるように話を進めております。</p>
3	<p>となりの〇〇外に置いてある灰皿、多い時では7~8人がいっせいにタバコをすっているの、けむたくて息をとめて通っています。〇〇にきくと、病院が置いている!といっています。</p> <p>通り道に置くのは、やめてもらいたいです。</p> <p>お願いします。</p>	<p>灰皿・長椅子等は駐車場が管理をしております。今後駐車場に検討を依頼する計画で動いております。</p> <p>ご意見ありがとうございます。</p>
4	<p>⑤に書類を出し待っても声がかからないので、会計に聞きに行くと、一寸探しているよう。その後、保険証を見せてくれとのこと。そうしてコピーを取ったよう。そうして会計出来ていますので、支払して下さい。</p> <p>言いに行かなければ、保険証のコピーを取れなかったはず。ボケるのもいいかげんにしろ。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。</p> <p>スタッフへの指導、教育に努めて参ります。</p> <p>大変、申し訳ございませんでした。</p>
5	<p>4月から受付で番号札をとる様なシステムになったのですが、4/15の時は従来道りの受付をしようと思い、予約票を見せた所、番号札を取る様に言われその様にした。</p> <p>今回5/13では番号札を先に取って呼んでもらうのを待っていたが、15分終わっても呼んでもらえなかったの、直接問い合わせに行った。そうすると麻酔科受診の人はとらなくても良いと言われた。</p> <p>どちらが正しいのですか?</p>	<p>大変申し訳ございません。</p> <p>検査がない場合は、番号札は必要ありませんので、Hブロック窓口に直接、「麻酔科受診」とお声かけ下さい。</p>

# 患者様からのご意見と回答(令和元年7月)

No	ご意見	対応
6	<p>これは「いつ」「誰が」と言うのではなくて計算の待合い場所での話です。 私は聴覚障害者認定を受けております。 計算書類を提出した後、いつも最前列か2列目の席で待ちます。もちろん補聴器も使い、いつもより少し大き目のボリュームにしています。 しかし名前を呼んでもらう時、聞きとりにくい私はマスク越したと、ますます聞きとりにくくなります。しかも、1回呼んでもらったら時間経過しても2度目は呼んでもらえません。 職員に聞きに行くのもやだし、自分の判断で清算の機械を使いに行きます。エラーになったら、まだ呼んでもらってない事がわかるし、呼んでもらっていたら機械は通ります。 職員さんの指導として呼ぶ時は、マスクをはずして呼ぶか、5分程経過したら2度目を呼ぶとかしてほしい。</p> <p>1回/月しか通院していませんので、1ヶ月遅れになりました。今回、こちら方面にくる用事がありましたので朝に入れました。</p>	<p>感染症拡大防止のためマスクを着用させて頂いております。聞きづらかった場合は、ご遠慮なく窓口にお声かけ下さい。お手数をおかけいたしますが、ご理解ご協力お願い申し上げます。</p> <p>また、事前に聞き取りにくい旨をお伝え頂ければ、近くまでお呼びに参る(混雑時は失礼ながら手振りでお招きさせて頂くことがあるかもしれませんがご容赦下さい。)などの対応をさせて頂きますので窓口にてお申しつけ下さい。</p>
7	<p>・貴院の会計処理は人海戦術的で他院に比べ遅れている。一人一人の処理に時間がかかり過ぎる。いろいろ患者の名前を呼びだすではなく、番号による表示システムなど導入すべき ・予約センターの電話対応が常に話中で、まったくアテンドしてもらえない。人員増やすなど対処すべき。</p>	<p>・大変申し訳ございません。システムにより解消される問題に関しては、順次、導入を検討して参りたいと考えております。最近では、Hブロックでの患者様お呼び出しシステムや初診受付システムを導入するなど業務の効率化に取り組んでおります。なお、医療安全上、患者様間違えを起こさないよう、お名前でお呼びする場合もございますので、ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。</p> <p>・限られた予算、限られた人員体制で対応しており、ご迷惑をお掛けしていることをお詫び申し上げます。お手数ですが、お電話が繋がらない場合は、医療マネジメント課にご連絡頂きますと幸いです。折り返し、予約センターからご連絡させていただきます。何卒、ご理解ご協力よろしくお願い申し上げます。</p>
8	<p>ナースの言葉づかいや、あいさつしてもらいたい、こちらがあいさつしても無視されたりする。それはダメだと思います。ナースとして、あとは患者さんの対応もちゃんとしてほしい。</p>	<p>回答が大変遅くなりました。 接遇がいきとどかなく申し訳ありませんでした。院内全体での教育も行い指導してまいります。</p>
9	<p>血流を良くする為に、脚に空気圧をかける装置を付けています。常に異常にくさい！！(⇒雑菌がすごいと思います！！) 2月に、ここの病院の市民講座を受講した際に、健康は足から清潔に丁寧に洗いましょう！と聞きましたが・・・？ 本当に装着したまま感があります。 もう少し衛生面、改善して頂けたらと思うのですが、よろしく願い致します。</p>	<p>不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。器材の点検を行い新規購入をして交換できるようにいたしました。ご意見ありがとうございました。</p>

# 患者様からのご意見と回答(令和元年7月)

No	ご意見	対応
10	<p>障害者用の女子トイレ ウォシュレットが故障なんです、存分前からずーとです。 早くつけて下さい。 よろしくお願いします。</p>	<p>ご不便をおかけしております。 温水便座は故障しているのではなく、感染対策上の問題で使用禁止とさせて頂いております。毎日清掃は行っていますが、病院では多くの患者様が利用され、おひとりごとに清掃や消毒は不可能なため、病院全体の温水便座は感染対策上使用禁止とさせて頂きました。ご理解のほど宜しくお願い致します。</p>
11	<p>こちらの望んだ内容の事案を勝手に内容を変えてまでした為に、事務内容が大はばに遅れてしまい、迷惑している。 自分では認めない。</p> <p>各種書類の記入について、自著が原則なのは理解するが、同じことのくり返しを何度もやらせる。いやがらせ以外のなにものでもない。このような人物は事務手続き上では必要ない。</p>	<p>大変申し訳ございません。 連絡不行届きが無いよう指導致しました。また、手続き上、どうしても書類が煩雑になる場合がございますが、極力、簡素に行えるよう心掛けて参ります。</p>
12	<p>清算⑤⑥の窓口 ⑤、⑥の窓口でいつも、待たせられすぎる。 職員数が足りないと思います。 30分以上いつも待たせられます。どうかしてほしいです。</p> <p>Dブロック 昼またぐ と会計のけいさんがおそすぎる</p> <p>りんくう総合医療センターに、私と主人、お世話になっている者ですが、入院した時、輸血してもらった時、看護師さん、皆さまに良くしていただいています。 クレームって言うんじゃないのですが、会計がとてもおそいです。人手不足なのかなー、みんな一生懸命仕事はしているのですが、なんとなく改良していただけたらと思って書きました。</p> <p>診察後、2階計算時間が長すぎる。 今日は2時40分～3時15分、35分も待たされた。</p> <p>すぐくまたされました。おそいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 限られた予算、限られた人員体制で対応させて頂いており、ご迷惑をお掛けしたことをお詫び申し上げます。計算までの流れや配置人数の見直し等により、可能な限り早くなるよう改良に努めて参ります。</p>