

患者様からのご意見と回答(令和元年12月)

No	ご意見	対応
1	床材のタイルカーペットは病院の床仕上げ材として、大変不適切です。雑菌の養生をしている様な材料と思います。硬質塩ビタイルに変えるべきです。	ご意見ありがとうございます。病棟は病気等の治療をする場所と共に居住空間でもあるため少しでも温かい空間を作れるように病棟の廊下等にはタイルカーペットを採用しております。雑菌の繁殖に関しましては徹底した清掃を心がけておりますのでご理解の程、よろしくお願いいたします。
2	入院の大部屋の窓の右はしでしたが、シャッターをあげようと思いましたが。カビとほこりだらけで、さわれませんでした。病室なのに掃除がいきとどいていません。ふいているのでしょうか。トイレも汚いです。こんなきれいな病院なのに残念です。きれいにして机もみんなふいてほしいです。	ご意見ありがとうございます。このたびは不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。関係部署に報告をさせていただきました。また清掃委託会社の責任者にも報告をし、指導する様要請いたしました。
3	待つ時間のダンドリがすごくお粗末である。長時間待った後、こちらから問うと調べに入り、その後レントゲンとか？服そうのボタン、ファスナー等の事もある。本日は不愉快いで仕方ない！！どうかして	大変申し訳ございません。身だしなみも含め、スタッフへ指導させて頂きました。今後もスムーズな診察になるよう努力して参りたいと思います。
4	計算に時間がかかりすぎる。以前はもっと、早かったですが、20～30分もかかっていました。人数不足ではないでしょうか？	大変申し訳ございません。祝日の翌日ということもあり、大変お待たせしたことをお詫び申し上げます。
5	いつも、かぞくでさまざまな科でみてもらっているものです。Cブロックは早いのに、ふじんか、がんかの計算が30分以上まちます。どうにかなりませんか？限られた予算と人員でがんばっていることと思いますが、しんさつじかん1分、計算に30分で考えてほしい！	大変申し訳ございません。妊婦券の処理等、産婦人科では他のブロックよりお時間を頂くことがございます。また、曜日や連休明けなどにより長くなってしまうことがあり大変申し訳ございません。
6	〇〇市のガン検診でりんくう総合医療センターで胃内視鏡検査を受けた。予約票に記載される医師は男性と思われるが、実際にファイバーを操作したのは女性医師であった。内視鏡を胃に挿入中に、別の女性が女性医師に聞きに(何かを)来て、事務打合せか何かを笑いながら話し合っていて女性が「ごめんね」と告げ去っていった。その間検査の手を止めていたので、待っている時間がとても長く感じ、今までにない恐怖だった。検査前に同意書のサインをし、それなりの気持で来ているのに、この病院側の対応では事故が発生した場合を考えると恐ろしい。りんくう総合医療センターの管理はこの程度なのですか。	内視鏡検査時に不快な思い恐怖心を抱かせて申し訳ありませんでした。検査中の患者様のまえて業務連絡などの会話は配慮が欠けていました。今後はこのようなことがないように徹底していきたいと思っております。検診の予約票につきましては検査オーダーの医師名が記載されていますが、検査を実施する医師は違う内視鏡医師が行う場合があります。ご案内が不十分な点がありましたので、説明書に記載するようにいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
7	急病で来たのに、予約がないため4時間まってる。アホか、病院は。いたくて、たまらんから急にきてんのや。もっと、皆の事を考える。直ったら来たくない病院No1や。	大変申し訳ございません。当院は、かかりつけ医からの紹介患者様を予約診察するという役割を地域の中で担っている為、予約外の患者様の待ち時間が長くなる場合がございます。但し、症状によっては必要な対応をさせていただきますので、お近くの看護師又はスタッフまでお声かけ下さい。何卒、ご理解の程、よろしくお願い申し上げます

患者様からのご意見と回答(令和元年12月)

No	ご意見	対応
8	<p>緊急帝王切開で出産し、赤ちゃんも未熟児でNICUに入院、ととても不安だし、傷も、ものすごく痛くて本当につらかった。 2日目に歩く練習を一緒にして下さったり、トイレに行けないときは世話をして下さい、とても優しくして下さいました。 担当の方ではなかったのですが、その日1日だけついて下さったのですが、別の看護師さんには、うでをぐいっとひっぱられて、「痛くても歩かなあかんよ」「そんなに痛い？」など、スパルタな対応をされたので辛かったです。優しくしてもらえて、心がおちついたのを覚えています。本当に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。 患者様に満足していただける病院を目指し、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。</p>
9	<p>毎回、計算時間が長すぎます。 治療は少しか、計算待ちが30分以上です。</p>	<p>大変申し訳ございません。自動支払機で精算できる患者様を増やす運用に変更するなど、中央会計の計算時間短縮に努めております。今後も少しでも早くなるよう改善に努めて参ります。</p>
10	<p>溝(〇〇面した道路側)について 上記溝が落ち葉などで充満しており、排水溝としての機能しておりません。昨今の頻回な台風、豪雨を鑑み、重大な水害を来す前の清掃が必要と思えます。市の管轄下もかもしれませんが、早急な清掃又は市への連絡による定期的管理が望まれます。 御検討をお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。泉佐野市役所の道路公園課に問い合わせまして、早急に対応していただくようにご連絡させていただきました。</p>
11	<p>診療の事ではありません。 3階で診察する場合、キカイ受付の場合のみ3階にキカイを設置してくれたら、2階に行かずに3階まで直接行ける。 年より、障害者の方はその方が便利です。</p>	<p>現在のところ、保険証変更時の手続きや診察ブロック(A、B、C、F、G)以外の保険証確認が2階中央受付以外では出来なくなっています。今後、運用やシステム変更により3階でも手続きが可能となれば、設置を検討していきたいと思えます。ご意見ありがとうございます。</p>
12	<p>大変有難く、その心遣いに感謝致したいと思います。〇〇予約でしたのに、すっかりいろいろありまして、忘れていました。 すぐ、お電話があり、予約の取りなおしなど、ご迷惑をかけましたが、丁寧に処理して下さい、心より有難うございました。</p>	<p>ありがとうございます。お礼のお言葉を頂きますとスタッフのモチベーションも上がります。今後ともサービス向上に努めて参りますので、よろしく願い申し上げます。</p>
13	<p>身障者用の地下駐車場に車イスがいつも無いです。 2台置いてあると聞きましたが、もっと数をふやして下さい。 毎回1階や2階へ取りに行ってます。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。車いすの稼働状況の調査を致します。その結果を見て必要台数の検討を行い購入したいと考えます。ありがとうございました。</p>
14	<p>名ふだをつけていない方(技師さん?)が多く見られますが、何か理由があるのでしょうか。 臨時の方とかですか。理由があつてのことでしたら、どこかにその理由を書いておいてほしいです。</p>	<p>不安な思いを抱かせてしまい申し訳ございません。 名札を腰ポケットに付けている検査員が数名存在しておりました。 その理由は患者様を抱えて介助する際に、顔などに名札が当たってしまうことを避けるため低い位置に付けていたようです。 ご不安を感じさせる事態を避けるため、今後は氏名を確認しやすい胸の位置につけるよう指導いたします。</p>