

患者様からのご意見と回答(令和3年8月)

No	ご意見	対応
1	<p>①ご意見箱(ペンが使用不可) ②病院機構名札 ③病院医師の名札 ①②③は正門入口に堂々とだしたらどうですか</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご意見箱等の設置場所につきましては、目につきやすい場所への移動を検討致します。 ご意見箱の筆記具につきましては、無くなり次第補充しております。ご記入の際に筆記具が無い場合は、スタッフまでお声かけ下さい。</p>
2	<p>イヤホーンを付けるのが基本だと思うのですが、ラジオにしてもテレビにしても付けなくて聞いていらっしやる 患者さんが看護師さんも何人もおらっしやるのに注意もされず、入院前の約束事だともうのですが、入院前にきちんと注意を</p>	<p>この度はご指摘ありがとうございます。本来病棟スタッフが気づき対応していかなければならない状況があったにもかかわらず十分な対応ができていなかったことについては関係スタッフへの周知徹底を行い、今後同じことがないように対応を行って参ります。</p>
3	<p>手術後、患者本人と家族が面会する事はコロナで出来ない状態です。術後、本人から携帯でも連絡がないので、病棟にTEL入れたら、担当医からの症状の説明は平日の18:00以降にと言われました。 他の病院は病院側から家族に連絡が入る様でりんくうは何故、何の連絡もしないのでしょ う？容態が急変するかしないと連絡をしないのでしょうか。</p>	<p>この度は大変ご心配をおかけし、入院することだけでも大きな不安がある中、ご家族に対しての配慮が十分でなかったことは大変申し訳なく思っております。 現在当病棟では、入院経過については医師よりお電話での対応が優先となっておりますが、感染対策を考慮し、重要な検査や手術の場合はご家族来院をお願いしており、又、来院困難のご家族に関しては、事前に医師より手術の内容や経過についての説明を実施し、予定通りの検査や手術であれば、後日の連絡となる説明を実施させて頂いております。 今回このような対応ができていなかったことに対して真摯にうけとめ連携強化に努めて行きます。</p>
	<p>救急で搬送され、その後の診察で来院した。 先に小児科でDrと話→その後傷の処置をするのにあたり、次にどこへ行くのか？どこで処置なのか？ 1F救急外来と用紙あるにもかかわらず、小児科受付さんが、2F総合案内で聞き、→2F外来受付へ回され、→外科受付もとまどいどこかへTELを、結局、自分達で1F救急外来へ行き、傷処置をしてもらった！！</p>	<p>患者様にご足労をおかけして大変申し訳ございませんでした。救急外来で処置する場合のフローを徹底させて頂きました。今後、このようなことがないように指導して参ります。誠に申し訳ございませんでした。</p>
4	<p>救急車搬送 その節はお世話になりました。救命のスタッフさんには本当によくして頂きました。 ありがとうございました。 ていねいな説明、回りへの気使い等 (担当Dr OODr) 他スタッフさん、子供のケガで深い傷で手術！となりパニックになっていましたが、心強かったです。 お陰様で無事終わり、今日の診サツでもていねいな処置で！ あとは、子供の回復を願うばかりです。 ありがとうございました。 皆様によろしくお伝えくださいませ。 皆様、ご自愛ください。 (スムーズに回してほしかったです)</p>	<p>お子様が大変なけがでご心配な中、当科スタッフの対応についておほめの言葉をかけていただきお氣遣いをしていただき、大変感謝しております。 その後のきずの調子はいかがでしょう。当方といたしましても、1日でも早く元通りの生活が可能なる状態に回復されることを願っております。 また、いただいたお言葉を励みに、皆様が安心して過ごせるよう、質の高い救急医療を提供すべく、今後とも精進してまいります。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3年8月)

No	ご意見	対応
5	歩くようにいわれても、あるく場所が少ない。いこいの場がほしいかも。	この度はご不便をおかけして申し訳ございません。 歩行スペースや憩いの場所につきまして、施設面での制限や新型コロナウイルス感染症対策の関係により、現時点でのご対応は難しい状況です。つきまして、今後の検討の際にご参考にさせていただきますと考えております。 ご意見ありがとうございました。
6	大きな感染リスクの中で奮闘して下さっている医療従事者の皆様、本当にありがとうございます。早くこのウィルスが終息し、平穏な日常が戻ることを祈りつつ感謝の気持ちを込めて…。 6海に入院しました(満床の為、●日に6山に移動)手術を受け、その後の看護などを丁寧にいただきました。その時、看護師さん方、看護補助さん方に大変お世話になりました。ありがとうございました。退院時に挨拶に行かせて貰おうと思ったのですが、看護師さん方、看護補助さん方の仕事の邪魔になってはいけないと思い、こちらで挨拶させていただくことにしました。本当にありがとうございました。	大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。 頂いたお言葉は、当該部署にお伝えいたしました。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。
7	みなさん優しく対応して下さい心強かったです。ありがとうございました。	この度は大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。
8	母が先生に暴言を言われた。税金のムダ使いと言われた。	この度は誤解を生むような発言があったことをお詫び申し上げます。 また、勝手なお願いではありますが、診療科や医師名など具体的な内容が分かるとより改善につなげやすくなりますので、もう少し情報を頂ければ幸いです。
9	マスクをせずウロウロしていた。どうして。私がじっとみてもしらん顔、とても心配しました。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。病院敷地内でのマスク着用の徹底を本人だけでなく、委託会社にも注意し、再発防止に努めます。
10	看護師さんがとても親切で助かりました。やさしい言葉づかい！緊張していた心がほっとしました。ありがとうございました。感謝です。	この度は大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。