

患者様からのご意見と回答(令和4年6月)

No	ご意見	対応
1	<p><お願い> ・入院患者の洗濯物等 持参の折、下で一応チェックして(TELLしてもらい)、7Fのナースステーションに行っても、事ム員の方おらず、看護師さん数名おられても、無視で数分待ちました。看護師さんもお忙しいとは思いますが、「お待ち下さい」「どうされました？」・・・等、どなたも声かけられませんでした。 下でチェックして理由も話して寄っているのですから、それそう応の対応をしていただいてもよいのでは。 他の病院ではこの様な事はないですよ！！</p>	<p>この度は事前の連絡がされていたにも関わらず不快な思いをさせてしまい、大変申し訳なく思っております。事務員が対応できなくても、他スタッフが対応できるよう情報共有もですが、スタッフがお声かけできるよう、部署内でも内省し対応できるようにしていきます。</p>
2	<p>今日はスムーズに荷物の受け渡しできました。 ていねいな対応に感謝します。 今後も宜しくお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後とも丁寧な対応を心がけてまいります。</p>
3	<p>計算のため、ファイルを渡してから⑥の会計で名前を呼ばれるのを待っていましたが、窓口の方も一生けん命よんでいましたが、全然声がききとれにくく、マイクを使用したらいいのでは？と思いました。</p>	<p>この度は、大変申し訳ございません。聞き取りやすい大きな声でお呼びするよう心掛けいたします。 また、お呼び出しの方法については、マイクの使用を含め改善できるよう検討して参りたいと存じます。</p>
4	<p>〇〇から紹介状で救急外来、MRIで入院し、急変し、カテーテル手術になりましたが、看護師様、〇〇先生のおかげで後遺症もなく順調に回復しました。ありがとうございます。</p>	<p>この度は、急なご病状や緊急受診、入院治療などで大変な中、私どもへ温かいお言葉を頂き有難うございます。ご面会も十分にできない中での入院は、回復されるまでご本人だけでなくご家族様も、ご不安な日を過ごされたのではないのでしょうか。 今回、後遺症なくご回復されたとお伺いし患者様のお力になれたことをとても嬉しく思います。 直接担当させてもらったスタッフだけでなく、部署のスタッフ皆で文面を拝見し、回復されたことへの喜びともにご報告頂いたお気持ちを嬉しく思っております。また、緊急カテーテルを担う部署として、医師・看護師は使命感を持って患者様の回復を願い昼夜問わず専心しております。頂いたお言葉を胸に日々また研鑽致します。患者様もご家族様も、お体ご自愛下さい。</p>
5	<p>母のパニックで来させていただいたさいに、まいかいていねいなたいおうでえがお話を聞いていただいて母もおちついて話しをする事が出来てあんしんできました。 ありがとうございます。</p>	<p>この度は、救急外来受診時の職員の対応に対して安心を感じていただけたとのこと、丁寧にお伝えいただき感謝申し上げます。 急病で受診される患者様とは初めてお会いすることが通常で、お話しを一方的に聴くことや処置が優先し、患者様と心を通わせられていないこともあります。 ですが、当部署の看護スタッフは、担当者として安心を与えられる存在として寄り添うこと、丁寧な言葉で対応すること、看護に責任を持つことなどを日々互いに確認しあっています。 辛いご症状をすぐさま取り除くことができないことも多くありますが、患者様からの温かいお言葉を受けて、スタッフ一同、とても嬉しく感じています。これからも看護師だからできることに努めてまいります。ご意見を頂戴し誠にありがとうございました。</p>

No	ご意見	対応
6	<p>入院してから毎日ほどです。 つらいのは気の毒だと思いますが、あまりわがままかなと思う事が、しょっちゅうです。 夜中ナースコール最低3回程ならします。私の知ってる限りです。寝れない寝れないと看護師に言ってますが、私達もゆっくり寝れません。</p> <p>それに看護師さんは皆いい人なのに、こわいと言って個室にすぐに変わりたいと言ったり、他の看護師さんの事もリハビリにきている人にもよく言ってます。</p> <p>泣いてしょっちゅう電話して帰りたいと言ってます。ナースコールをならしてもきてくれないしとか自分の勘違いの事もあるのだと思います。</p>	<p>この度は安心してご療養頂くことができず、申し訳ありませんでした。より快適な療養環境を目指して、日々取り組んで参ります。</p>
7	<p>〇〇が治って良かったです。 安心しました。</p>	<p>ご意見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。</p>
8	<p>点滴に通っており、針を刺す時に失敗され、針を抜く事が出来なかったのか、そのまま数分放置されました。 針を刺した際にも血管がみつけれず、グリグリと中で探しだして、とても痛い思いをしました。(久しぶりに泣きました。) 「痛い」とうたえましたが、そう言うものだと仰ってしばらく止めてもらえませんでした。 血管が細く、やりにくいかもしれませんが、上手くやってくれる方もいらっしゃるの、せめてもう少し練習や講習をたくさんやってもらって、失敗を減らしてもらえないでしょうか。 私の他にも痛い思いをされている方が沢山いらっしゃるはずで、苦痛になって通院をやめてしまう方もいるかもしれません。 針でさされるのが苦手な人にとっては、拷問されていると同じです。 どうか、採血や点滴に自信の無い方を減らす対策を取っていただきたいです。宜しくお願い致します。</p>	<p>この度は当部署の採血時の対応において、大変な失礼がありましたことを心よりお詫び申し上げます。 患者様からご指摘いただいたことから該当部門へ確認をとり、担当した看護師に事実確認を行いました。 患者様の立場に立った看護ケアを行えるよう、訴えに耳を傾け、また技術向上にむけたトレーニングをしていきたいと思っております。 この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>
9	<p>〇〇様、入院中はお忙しい中にも関わらず、私の重いウツ話等を親身に聞いて下さりありがとうございました！ 他の日にも「それも我々のお手伝いできることで、話すことで気がラクになることもあるので」などと仰り私の話を聞いて下さる看護師の方々が居たり居なかったり(笑)しましたが、中でも〇〇様のやりとりというか受け答えの仕方が非常に、受け答えの仕方がとても上手な方だな・・・と思いながらお話をさせて頂いておりました。 もうすぐ〇〇ということもあり、さらに覚えることがふえ大変ですね！ どうかご自愛くださりつつお仕事をこなして頂ければと思います。</p>	<p>この度は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。</p>

No	ご意見	対応
10	<p>・入院について(面会禁止について) コロナ禍で面会禁止は理解できますが、売店で入院されている方がマスク無で買い物、一般の方も通路でもおられるし、不思議でなりません。 又、OFの受付が中央に有る為、患者さんが通路をとおられるのに外部から(家族)の者と遭遇する事も多々あり、面会の禁止の意味があるのでしょうか？ 資金・人手の問題もあると思いますがもう少し管理体制の徹底を宜しく願います。</p> <p><総合案内所> 2Fの受け付け、OFの受け付けで事務の方がおられない事が多くありますが、私含め困っておられる方が見うけられます。 席を立ておられる時には、どこに行けばよいか？どの方にお伺いすればよいか？わからずに、皆さんウロウロされています。席を立てたら、次どうしたらよいかわからない。お忙しい事はわかりますが、もう少しお考えいただければ、うれしく思います。</p> <p><ICU>について ICU内ではガラス、アクリル板、プラスチック、ビニール等で囲われているものと思っていました。 (他の病院ではだいたい何かしらで囲われていましたので・・・) ところが、大きな部屋で皆さんが寝ておられたので驚きました。 コロナ禍の中、大丈夫なものなのでしょうか？ 費用等の事もあるとは思いますが・・・ (義母が他病院内で入院中にクラスター発生、コロナ感染で亡くなったのでよけいに感じます!!)</p> <p>※入院中、先生・スタッフの皆様にお世話になりました。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。先日も同様のご意見をいただき、現在事務員だけでなく、スタッフへの周知と対応を部署内で行っております。困っている患者様、ご家族様へスムーズに対応できるよう心がけていきます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。 非コロナ患者さんをみる集中治療室において、処置やケアなどの診療上の弊害となり得る為にパーテーション等は設置しておりませんが、集中治療室の条件を満たす換気を常時行っております。 現在当院は、検査体制を整え、最新のガイドラインと感染症専門医の指導を受けた上で必要な対策の強化を行っておりますのでご安心下さい。</p>
11	<p>りんくう総合医療センターに通わせていただいている者です。 新型コロナウイルス感染症対策の中、大変お忙しいところ申し訳ありません。 これまで我慢しておりましたが、一言言わせて欲しくて筆を取らせていただきます。 それは毎朝の職員さんの出勤時間の時のことです。 1階にある警備員さんは毎朝、明るく元気に出勤される職員さんに「おはようございます」等の元気に挨拶されているのに、通勤されてくる職員さんの殆どは無視して通り過ぎて行かれる姿は如何なものでしょうか？ それも、出勤の際、患者には厳しく検温とアルコール消毒をするように言われるのに、職員さんが出勤時玄関前にある検温器を使って検温しないばかりか手指消毒もせず病院内に入って行かれるのです。 (中略) どうか、当たり前のことを当たり前にしていただくよう要望します。</p>	<p>ご指摘いただいた職員のあいさつや手指消毒の徹底については、各職種の責任者への周知により、実行できるように啓蒙します。 1階入り口にアルコール消毒器を追加設置しました。また、検温器につきましては病院来院者を優先としており、職員は出勤前に自宅で検温を行うこととしています。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>