

患者様からのご意見と回答(令和5年2月)

| No | ご意見 | 対応 |
|----|--|--|
| 1 | <p>【ご意見1】 尿検査があり受け付けしてから紙コップをもらうまでに30分程度かかった。</p> <p>【ご意見2】 採尿だけなのに、コップをもらうだけで40分待った。待ち時間が長くて、気持ちがしんどくなった。</p> | <p>この度は大変お待たせして申し訳ございません。 Hブロックでは、発券機から整理券をお取りいただき順番に受付をさせていただいております。採尿検査の場合はその際にコップをお渡ししております。 時間帯や曜日によっては、受付待ちの人数も多くなり待ち時間が長くなってしまふことがあります。この状況につきましては真摯に受け止め、改善に取り組んで参ります。</p> |
| 2 | <p>【ご意見1】 部屋の床をきれいに毎朝、清掃して頂いて本当に有難く、感謝です。また、明るく元気に接していただけるので、心が癒され〇〇さんのパワーをいつももらってます。</p> <p>【ご意見2】 いつも丁寧に隅から隅まで清掃してくれています。 元気でてきばぎと会話が出来、患者からして元気が良くなります。</p> <p>【ご意見3】 清掃の方は、あいさつも良いし、親切で丁寧に掃除をしてくれます。 その清掃員のお名前は〇〇さんだそうです。 月曜から土曜日まで毎日来てくれます。 本当にありがたいです。</p> | <p>清掃スタッフにご報告させていただきます。 引き続き、他病棟でもお褒めいただけるように努力いたします。 この度は投書ありがとうございました。</p> |
| 3 | <p>部屋に来た師長さんの接遇・言動ですごくおちこんで泣きたい気持ちになった。 入院のストレスもあるが、師長として患者によりそってほしい。すきで入院しているわけではないのに・・・と、思って死にたい気分だった。 どうか患者の気持ちをくんだ発言をして下さい！！</p> | <p>不快感を与えてしまい、申し訳ありませんでした。 ご意見から具体的なご指摘内容に基づいた回答が難しい現状にありますが、心身ともに苦しいときに、不快な思いをさせたことにお詫びし、今後、注意してまいります。 ご指導ありがとうございます。</p> |
| 4 | <p>小児科前のいすにすわるなど言われた。席はがらがら、Bブロックは満席。 気分が非常に悪くなった。気分を良くしてあげなくてはいけない看ゴ士の言動とは思えない。 Bブロックに小児科又は子供づれの人がすわっていたら注意するのでしょうか？ どこにすわっても良いのでは？</p> | <p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません コロナ禍でありインフルエンザの流行の季節ともなったことにより、発熱などで小児科を訪れる子供さんも多くなりました。そのため、発熱がある子供さんにはその場所にて待機していただくように口頭で案内をしておりました。 今回ご意見を頂いた患者様には、感染を避けていただくために看護師がお声をおかけしたようです。そのような状況の説明ができておらず申し訳ありませんでした。 また、感染疑いのある子供さんの待合いであることの表示もしていなかったため 今後は、感染予防対策も考え対応策を検討していきたいと思ひます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> |
| 5 | <p>〇〇の病気で入院しています。 最初は毎日泣いていましたが、こちらの看護師様、助手さん、おそうじの方たちに救われました。 寄り添ってくださったり、話をきいてくれたり、笑顔で対処していただけたこと感謝しています。 治らない病気と思ひ落ち込んでいたましたが、近い将来治る病気ですと言ってくくださった先生、みなさま、一生忘れません。</p> | <p>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。</p> |

| No | ご意見 | 対応 |
|----|--|--|
| 6 | <p>嬉しい退院の日を迎える事が出来ました。 受診諸々の検査、家族への検査説明、手術への流れ等。初めての手術入院生活、本来なら不安が一杯だと思うのですが不思議な事に一抹の不安も感ずる事なく信頼が大きく手術を受ける覚悟がすんなりと入り、手術を担当して頂く医師又麻酔医、看護師、手術室内の全スタッフの皆様のお陰様でスムーズに終了、又病室に帰ってからの後々のリハビリや日々の過ごし方、優しい笑顔、声掛け、全てに関わって頂いた〇〇病棟の全スタッフの皆様方、本当に感謝申し上げます。 色々ありがとうございました。</p> <p>当センターは泉州地域の要で今後も色々な方々の支えとなって頂く重要な病院として御自信の御身体大切にされて、助けを求める患者を見守って頂く事を切に願っております。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。 このようなお言葉を頂き、大変励みになります。 これからも職員一同、より良い医療の提供ができるよう努力してまいります。</p> |
| 7 | <p>〇〇先生、〇〇先生 よくはなしやすい</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>自動支払機が終わってからすぐにカードを入れて下さいの音が聞こえます。 支払いが終わったすぐの事ですので少し早い様な気がします。</p> | <p>この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 ご指摘の通り、精算終了後に「会計が終了いたしました」とアナウンスした後に間もなく「診察券をお入れください」の案内に切り替わります。インターバルの時間設定について確認しましたところ、設定の変更は出来ないとのことでした。 ご理解の程、よろしく願いいたします。</p> |
| 9 | <p>一般病棟に入院中、病棟の看護師さんが電話されており患者さんの病棟移動によりコスト票が前の病棟に残っていないか聞かれておりました。看護師さんに聞くと紙の用紙でコストを記入されているようですが、電子カルテを使用されているのなら、電子カルテからコスト入力されることができれば、病棟により科が違えば算定する項目も違ってくると思います。手書きで看護師さんがコストをとるよりは仕事の時間短縮につながると思います。 計算がスムーズにでき、退院できると助かります。</p> | <p>この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 電子カルテ及びオーダーリングシステムの導入により診療報酬の算定についても電子化が進んでいるところではございますが、電子化することでかえってスタッフの負担が増える等の理由で一部では紙の伝票を用いた運用が残っております。 効率化やスタッフの負担削減の観点から、電子化に移行出来るものについては順次検討して参ります。</p> |
| 10 | <p>血液・尿検査 混雑を改善して下さい！！ かなり密になっていて間隔をあけて待つ事が出来ません。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。 採血検査及び尿検査の受け付けを行っているHブロックにおきましては、時間帯や曜日によって待ち人数が多くなってしまい、ご指摘の通りイスやスペースが不足することがございます。 この状況につきましては真摯に受け止め、改善に取り組んで参ります。</p> |
| 11 | <p>毎日ありがとうございます。 そうじの人、ばたばたしてベットにあたります。 気をつけてほしいです。</p> | <p>この度はご迷惑をおかけいたしました。 担当者に確認いたしました。当日は、退院清掃等が多くあり、「早くしないと」という思いが強く出てしまい結果的に患者様にご迷惑をおかけすることになってしまい、大変申し訳なく思います。今後は繁忙時、清掃スタッフ同士、連携を取るようにし、今後このようなことが起こらないように指導いたしました。</p> |