

# 患者様からのご意見と回答(令和5年7月)

No	ご意見	対応
1	<p>エアコンが効きすぎて、寒かったです。 人数や基本、天候など考慮していただけるとありがたいです。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けして申し訳ありません。 基本設定温度を設けており、外気温を確認しながら適切に対応してまいります。</p>
2	<p><b>【ご意見1】</b> この間、小児科へ子供が行った時、診察してもらう人がたくさん居たので待っていたら、呼ばれて先生に見てもらって、終わって外に出た時、看護師の方が忙しかったのかもしれませんが、すごく怒ったような顔で少しもにっこりせず、単に説明してくれましたが何か聞いていて不愉快になりました。 いくら忙しかったとは言え、もう少し相手に対して笑みを出してもいいのでは？と思うくらい「ニコリ」ともせず、しゃべっていました。 この人は小児科には特に向いていないのではないか？と思うくらい感じました。 名前は、はっきりと見ていないのでわかりません。でも顔はしっかり覚えていますが、もう少し相手に対しての思いやりの態度がほしかったと思いました。 名前はわかりませんが、〇〇で〇〇、失礼ですが〇〇看護師でした。</p> <p><b>【ご意見2】</b> 職員の名前は分からないのですが、この看護師の方、態度がすごくエラそうにいつもしています。 言い方もキツイです。かなりの威圧感があり、問診を聞きに来られた際も(鼻水、のどの痛み、熱)、「結局、どこ診てもらいたいの？ メインはどこ？」としか聞かれなかったです。(キツイ言い方で…) (他の看護師さんの時には、いつから？ とか今お熱どれくらいあるかな？ 保育園で流行っている何かある？とか親切、ていねい、やさしいのですが…) なので、かなり不愉快、大人でも話をしても怖い。正直、この看護師さんなら問診してほしいです。 小児科の先生、受付の方、他の看護師さんはみんな優しく親切でとても良いのですが…。 今一度、接遇など考えられた方がいいと思います。</p> <p><b>【ご意見3】</b> あまりにも愛想が悪い看護師、この人鉄仮面かと思うくらい無表情。 この人、小児科よりも手術場の方がいいと思います。患者の方が麻酔で眠っているのこの人の顔見なくていいので。 これ、私からの強い希望です。</p>	<p>この度は貴重なご意見・ご指摘を頂きありがとうございます。 外来受診にあたり、不安な気持ちで患者様が受診されていることは重々理解しているにもかかわらず、小児科ブロックにおいてご家族様の対応に不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。個人にも話を聞き、どのように対応していたか確認した所、「早くに診察を受けられたら…」と思う一心で慌てていたことにより態度や表情・言動が患者様ご家族に不快を与えていたと反省をしております。小児科ブロックのスタッフとも共有をしました。今後は、患児やご家族の思いに寄り添い、笑顔で対応することや問診の体制を検討していきたいと思えます。また、接遇に関しては、小児科ブロックだけの問題とはとらえず外来の問題と捉え情報共有し安心してスタッフに相談などしていただけるような環境を整えていきたいと思えます。</p>
3	<p>〇〇の受付のたいど わるい</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心がけるよう再度スタッフに指導・教育して参ります。 また、改善を行うにあたり勝手なお願いではありますが、具体的な内容について情報を頂けると幸いです。</p>

No	ご意見	対応
4	<p>私は〇〇からこの病院で診てもらおう事になり、最初は不安で押しつぶされそうでしたが、〇〇先生やそのチームスタッフの方々のおかげで通院と治療に励む事が出来ました。みなさんが優しく、親身に相談にのってくれたり、即座に対応して下さい、的確な判断をして下さったおかげで信頼出来ました。</p> <p>こうして歩けるようになったのも、副作用もなく元気に過ごせているのも、皆さんのおかげです。感謝しかありません。</p> <p>りんくう総合医療センターを選んで良かったと心から思っています。</p> <p>安心して通院と治療をさせていただいたこの病院、またはみなさんと離れるのはとても寂しいですが、色々本当に世話になりました。</p> <p>〇〇で大阪に来た時は病院にも顔を見せに来ますネ！ その日を楽しみに頑張ります。みなさんも、お体に気を付けて仲良く頑張って下さい。応援してます。</p> <p>本当にありがとうございました。 〇〇チーム最高！！ 幸あれ</p>	<p>この度はご自宅から遠く離れた大阪での治療でお辛中、心温まるメッセージを頂きありがとうございます。遠方での治療を受けるにあたりご本人様、ご家族様の多大なる努力があったと思います。治療に悩まれながらも一步一步回復していく姿は、私たち医療者側も力を頂き、多くのことを学ばせて頂きました。歩いて通院されるようになった時は本当に嬉しく思いましたし、最終診察日の笑顔はとてもまぶしく私達の心に残っています。頂いたメッセージを励みに患者様から信頼される病院となるように、今後ともチーム一丸となって頑張ります。</p>
5	<p>病気が発生して、〇ヶ月、たくさんの薬をのみ、血液検査心電図検査のくり返し、今日の診察はアブレーション手術後、1ヶ月して一度(手術中)に戻った脈拍が又狂い出して、その後2週間の治療結果、本日再度電気ショック(カウンタショック)を試みるかとの先生の御意見にやるなら早い方が良いと思ひ賛同して実施。きくところによると電気ショックを3回くり返して脈が正常に戻ったとの事。</p> <p>その言葉を聞くと、気のせい胸が急に軽くなったように思いました。</p> <p>又、1ヶ月薬剤治療を続けて診察に伺いますが、その間又不整脈にならない事を願うばかりです。本日は誠にありがとうございました。</p>	<p>アブレーション治療のあとは焼灼に伴い炎症が生じて一時的に不整脈が出やすくなる場合があります。不整脈が出ると不安だと思います。症状が取れて喜んでいただけるように今後も治療継続していきます。</p>
6	<p>もう少しやわらかい口調で対応しないといけない</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心がけるよう再度スタッフに指導・教育して参ります。</p> <p>また、改善を行うにあたり勝手なお願いではありますが、具体的な内容について情報を頂けると幸いです。</p>
7	<p>病院に来る事はあまりないのですが、ある検査を家族の者が受けました。</p> <p>少ししか接していない中でしたが、ある病棟の受け付けNs、言葉足らずの様な気が致しました。</p> <p>忙しいとは思いますが、笑顔でいてねいな対応臨みます。</p>	<p>この度は申し訳ございませんでした。</p> <p>患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心がけ、接遇向上に努めて参ります。</p> <p>また、改善を行うにあたり勝手なお願いではありますが、具体的な内容について情報を頂けると幸いです。</p>
8	<p>採血に時間がかかりすぎる</p> <p>いつも30分～40分待たされる</p> <p>時間帯によるのかもしれないが、少なくとも15分以内に人をふやすべし</p>	<p>この度は、ご迷惑をおかけしまして申し訳ありません。</p> <p>採血室での業務が滞らないように人員配置をしておりますが、日々の状況によりお待たせしていることがあるようです。待ち時間の短縮が少しでもできるように検討していくようにしたいと思います。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>
9	<p>〇ブロックで親切にいただき、うれしかったです。</p> <p>ありがとうございました。</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。</p> <p>今後も患者様・ご家族様に寄り添った接遇を心掛けて参ります。</p>