

# 患者様からのご意見と回答(令和5年11月)

| No | ご意見  | 対応  |
|----|--|---|
| 1  | <p>病院食の件<br/>がんであり、入退院を繰り返しています。<br/>いつ頃からか病院食を断る様になりました。食事の味つけは良くも悪くもあるのですが、何より食欲を削いでしまうのが食器のクオリティーとカラーです。<br/>使い古されたメラミン食器に色の剥げたカラー。蒸した臭いも重なり食欲を完全に削がれたのが原因です。<br/>入院患者の唯一の楽しみが食事なのに、このカトラリーでは食べる気を無くし、以降の入院はコンビニで済ませてしまっています。<br/>それだけ、食事自体とビジュアル(食器)の関係は大事だと思っています。<br/>一食あたりのコストUPはしていただいても構いませんので、どうか食器のクオリティーUP、併せて食事自体のクオリティーUPを切に希望します。<br/>ご検討ください。</p>        | <p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。<br/>またご満足いただける食事の提供ができず大変申し訳ございませんでした。<br/>ご意見いただいたように、食事は患者様の入院中の楽しみの一つになっており、私たちも患者様にそう思っていたらいいような喜ばれる食事を目指しています。その中で食器や食事の内容は重要になってくると思います。清潔感があり、見た目も食欲がわくような色合いの食器で提供が出来るように現在病院でも食事内容も含め、食器の購入を検討しております。いただいたご意見を参考に改善できるようスタッフ一同尽力して参りますので今後ともどうぞよろしくお願い致します。</p> |
| 2  | <p>人間ドックすべての看護師さん<br/>とってもいい笑顔で対応してくれました。<br/>皆若くキビキビと働く姿はとっても気持ち良かったです。</p>   | <p>この度は、当院の人間ドックを受診して頂き、ありがとうございました。気持ち良く受診していただけたとのことで本当に良かったです。今回このようなお褒めのお言葉を頂き、大変うれしく思っております。このお言葉を励みにして、これからも明るく親切で丁寧な対応を心がけてまいります。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。</p>  |
| 3  | <p>脳ドックの担当医の先生<br/>とっても親切で気持ち良く何の不安もなく受ける事が出来ました。<br/>有難うございました。</p>   | <p>この度は、当院の人間ドック、脳ドックを受診して頂き、ありがとうございました。気持ち良く受診していただけたとのことで本当に良かったです。このようなお褒めのお言葉を頂き、健康管理センタースタッフ一同、大変うれしく思っております。このお言葉を励みにして、これからも皆様に安心して受診していただけるよう、親切で丁寧な対応に努めて参ります。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。</p>  |
| 4  | <p>すごみなさん やさしくていねいで<br/>感動しました。ありがとうございます。</p>   | <p>心温まるお言葉を頂き、大変うれしく思います。<br/>忙しさに看護師の目が吊り上がっていたり、対応がゆっくりと丁寧でない場合も多々あります。反省の毎日です。<br/>このお言葉を忘れないように、毎日よりよい看護が提供できるように頑張りたいと思います。本当にありがとうございました。</p>   |
| 5  | <p>「救急車を呼べ」めまいが2日続き持病があるため、病院の都合等で受診できるか尋ねるところである。<br/>それで救急要請する。<br/>心電図、採血、ルート確保、Xray CTの予定の説明。唐突にPT-INRの数値を教えてください。以前に診察を受けた医師であることが、後でわかる。Xray CTの施行しないのも頷ける。検査データがなければ開示もない。<br/>〇年〇〇時に入院、〇〇でいちばん知りたかったのは〇〇の状況(〇〇)である。<br/>病名を言わない。詳しく説明もしない。そこで自分で病名を付ける。<br/>〇〇<br/>めまいの治療はなし 〇〇、はき気がなくてもfirst choiceですか？<br/>説明と同意、医療情報の開示、現在の医療の原点です。病院の受付には患者の権利に関する宣言もある。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。<br/>また、この度はご不安な思いをさせてしまい大変申しわけございません。<br/>頂いたご意見を真摯に受け止め、患者様が安心して医療を受けていただけるよう努めてまいります。</p>  |

| No | ご意見   | 対応   |
|----|---|--|
| 6  | <p>テレビとれいぞうこのカードわかりにくい<br/>           コンセントもささっていないし、せつめいしょも引き出しの中に入れてても年寄りにはわからんわ<br/>           もっと分かりやすく、だれが見てもかわるように改善した方がよろしいかと思われ<br/>           れいぞうこ キャンセルでけへんとか意味不明<br/>           取せつ 見るとこにおいとい</p> | <p>この度は、ご不便をおかけして申し訳ありません。<br/>           入院される環境を心地よいものにすることは私たち看護職の役割であると認識しております。<br/>           ご入院時、入院される病棟のご案内をすることは病棟ルールであります、不十分であったとお察しいたします。<br/>           今後は、頂いたご意見を私たちのより良い患者サービスへ反映してまいります。</p>   |
| 7  | <p>診察が終了しているが、診察後の計算が30~40分かかっており、1人で計算している印象をうける。もう少し、効率よくしてほしい。</p>   | <p>ご意見ありがとうございます。<br/>           時間帯や曜日、診療内容等により会計の待ち時間が長くなることもあり、大変ご迷惑をおかけしております。<br/>           特にFブロックの産婦人科では確認事項・手続きが多く、他のブロックよりお時間を頂くことがございます。<br/>           会計待ち時間については、少しでも短縮できるよう改善に努めてまいります。</p>   |
| 8  | <p>産婦人科<br/>           無理なら歯科と分けるべき<br/>           毎回1時間程かかっていて非常にストレス<br/>           体調も悪くなるので改善して欲しい。<br/>           何人待ちであれ、無料の計算に毎回1時間はストレスです。</p>  | <p>ご意見ありがとうございます。<br/>           時間帯や曜日、診療内容等により会計の待ち時間が長くなることもあり、大変ご迷惑をおかけしております。<br/>           特にFブロックの産婦人科では確認事項・手続きが多く、他のブロックよりお時間を頂くことがございます。<br/>           会計待ち時間については、少しでも短縮できるよう改善に努めてまいります。</p>   |
| 9  | <p>内科の外来に行ったのですが、身長計が手動でした。<br/>           自分で身長を計るのが大変です。<br/>           身長を計らすのであれば、手動ではなく自動の身長計を置いて下さい。<br/>           よろしくお願いします。</p>   | <p>貴重なご意見をありがとうございます<br/>           現在Cブロックに設置している身長計は手動のため、スタッフも気にかけて測定時にお手伝いをするようにしているのですが、他患者様に対応していることにより、手薄になってしまい患者様には大変ご迷惑をおかけしております。また、ご提案頂きました自動身長計につきましては予算の都合上もありますので今後の検討課題とさせていただきます。測定が必要な患者様は恐れ入りますが、スタッフにお声をおかけ頂き患者様が安全にご利用いただけると幸いです。</p> |
|    | <p>身長測るように言われたため、身長を測りました。<br/>           乗ってもおりてきません。自分で測るのはすごく大変でした。</p>  |  |
| 10 | <p>本来であれば再来受付機で受付をし、Hブロックに上がるが多数の方が受付をせずHIに上り自分より早く検査が行えている。きっちりとしたルールで検査をしてほしい。</p>  | <p>貴重なご意見ありがとうございます。<br/>           ご指摘いただいた件につきましては、ルールの整備及び案内方法の見直しを検討してまいります。</p>   |
| 11 | <p>電話の対応の悪さ 口調等<br/>           とても市民病院の看護師とは思えない</p>  | <p>ご意見いただきありがとうございます。<br/>           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。<br/>           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>   |
| 12 | <p>○月○日に○○より転院してきた者ですが、こちらの病院の病院食は非常に美味しく、配膳も丁寧な仕事振りなので、お礼が言いたかった</p>   | <p>この度は病院食を美味しく召し上がっていただき誠にありがとうございます。<br/>           食事に関しては調理師が日々心を込めて調理させていただいております。<br/>           入院中のお食事が患者様の楽しみの一つや治療の手助けになっていましたら、大変嬉しく思います。<br/>           患者様のあたたかいお言葉を励みに、これからもスタッフ一同尽力させていただきますので、今後ともどうぞよろしくお願い致します。</p>                      |

| No | ご意見  | 対応   |
|----|--|--|
| 13 | <p>私は〇〇で、〇年〇月りんくう総合医療センターに入院していた者ですが、その時に気になったことがあり手紙を書かせてもらいました。入院していた時にリハビリをしてもらっていたのですが、過去に入院していた他病院でリハビリを受けた時は、そのスタッフは1単位20分と言っておられました。そして20分や40分リハビリしてもらいましたが、りんくう総合医療センターの理学療法士は10分弱でさっさと終わり20分してもらったことがありませんでした、1単位20分と言うような決まりはないのでしょうか？ 料金請求されてなければいいのですが。</p>  | <p>貴重なご意見有難うございます。<br/>実施時間に関してはカルテ記載の通りとなっております。<br/>この件に関しましては、患者様とセラピストとの間にリハビリ実施時間の相違があったと考えられます。今後、リハビリの開始、終了を患者様と共有していきたいと考えております。</p>   |
| 14 | <p>①2022年〇月〇日(水)採血、尿検査の後にCTなどの検査だった。CTが終わり会計を済ませようとする、またHブロックから戻ってきてほしいと呼ばれる。Hブロックに再び行くと、再び採血を求められた。理由も特に言われないので聞くと、g1のスピッツに血を入れないといけないのに、gの容器に採血した血を口口さんが採ったということが分かり、再び採血をしないといけないというミスだった。<br/>同日に2回うまく採血することができず、別の看護師に採血(血がかえってこない)され、3回目に〇〇さんに採血された。合計この日だけで4回採血される。(最後の一回はスピッツミスで会計前に戻された)<br/>スピッツを一人の目で確認でなく2人でしているか聞くと、看護師ではなくクラークと確認していたとのこと。<br/>4回目採血した看護師は△△さん。普段から血管が細いや相性があるなど採血をミスされる度、言い訳をされるがいい加減にしてほしい。1回の採血ですむはずが4回はひどすぎると思う。患者の負担になった。上手に採血できないのは大目に見ているが、スピッツの確認ミスで患者の身体に負担や精神的苦痛を与えるのはやめてほしい。1番偉い方に相談したかったのでHブロックの偉い方を聞いたが、「そういう人はいません」という解答だった(△△さん)。</p> <p>②2023年〇月〇日(水)、受付に行くとき■さんに「採血です」と言われたので「今日は採血だけで尿検査はないんですか？」と確認した。すると面倒臭そうに「ないです今日は」と言われたので、「いつもあるのに珍しいですね」と言うと確認をしたのか、「尿検査あります」と言われた。患者に言われるまできちんと医師の指示のもと業務できていないこと、またその対応に不信感を抱く。尿検査後、▲▲さんという看護師さんに採血される。スピッツをその時点できちんと確認していなかった。<br/>こちらから「今日は6本とるんですか？」と聞くと、すぐに応答はなく、「うん、6本やね」と言われ、スピッツ6本の採血をされる。針を腕(血管)に入れた状態で血液を入れた(採血した)スピッツが間違っていないか▲▲さんが■さんに「■さん！これ〇〇やけど合ってる？」と聞く。受付をしていた■さんが「あ、こっちでした」と言い、間違えていたことに気づくが、もう採血を間違えてされた後だった。私(患者)が「え!? とらんでいい血をとられたってことですか!? スピッツ間違えて」と聞くと、▲▲さんは「あー、でもー」と誤魔化そうとするが、ミスでしかない。患者はその時私だけだった。確認を2人もいるのに怠り、このミスが起きた。何故採血し終わってからしか▲▲さんもスピッツが違う(間違っている)ことに気づかないのか。それは確認していないからだ。こういうミスは本当にやめてほしいと思う。貧血と医師から言われているのが悪化するのでやめてほしいし、あってはならないと思う。ヒヤリハットではなく事故だと思う。結局7本採血されました。</p> <p>2件報告させていただきます。誠意ある対応、今後お願い致します。</p> | <p>この度は患者様に不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。この件に関してブロックのスタッフに確認したところ、手動でバーコードを貼る採血項目であり、そのため確認不足が原因で採血スピッツを間違えることが発生しました。患者様自身に2回もつらい思いをさせることとなり、誠に申し訳ございませんでした。<br/>改善策として、手動でバーコードを貼る場合は<br/>① 採血スピッツにバーコードを貼る際の確認を徹底する。<br/>② 採血スピッツの印字が見えるようにバーコードシールを貼る。<br/>③ 採血するスタッフは、2回目のチェックとしてスピッツの確認を必ず行う。<br/>以上を徹底するように今後気を付けていきたいと思っております。また、受付時および看護師の対応につきましては大変失礼な対応であったことを心よりお詫び申し上げます。患者様からご指摘頂いたことから、自身の接客対応について反省すべき点を申し出てきました。なにより患者様の心情に寄り添い、適切な言葉の選択および接遇マナーを心掛け対応していきたいと思っております。</p> |

| No | ご意見  | 対応  |
|----|--|---|
|    | <p>●医師の退職について</p> <p>〇〇先生に来年の3月以降も続けて頂きたいです！！</p>  | <p>(当該医師より)</p> <p>ありがとうございます。<br/>後任の先生も非常に優秀な私の後輩医師ですので、安心して下さい。<br/>私も一緒に診ることができるよう、病院と協議してまいります。</p>  |
|    | <p>〇〇科の〇〇先生が退職されるとのこと耳にして<br/>貴センターで夫は 〇年 〇〇、〇年 〇〇 で<br/>〇〇先生をはじめ、スタッフの皆様のおかげで、現在闘病生活を送っております。<br/>今後も再発をふくめ、現在闘病生活を送っております。<br/>夫の症状をよくご存じの先生が退職なさるということを耳にし、新しい先生と共に〇〇先生<br/>にも残留して頂き、お二人の目でチームでより密な治療をして頂ければと勝手を承知の上、<br/>お願のペンをとらせて頂きました。<br/>ご配慮よろしくお願いたします。</p>  | <p>温かいお言葉感謝いたします。頭頸部のみならず、多くの試練をのりこえられて、ご本人もご<br/>家族も大変だったとおもいます。私ども含めスタッフ一同頭が下がる思いです。ご本人は寡<br/>黙でいらっしゃいますが、奥さまがとても献身的で、多く代弁していただき助かりました。交代<br/>予定の先生は、私をもっとも信頼している後輩医師の一人ですので安心して下さい。私も<br/>一緒に診てゆけるよう病院とも協議してまいります。</p>                   |
| 15 | <p>〇〇先生の退職についてお伝えさせていただきます。<br/>数年前に母が〇〇になり、主治医が〇〇先生でした。当時、ほかの病院での治療も考えま<br/>したが、〇〇に居る知り合いに話したところ、「りんくう医療センターの〇〇科の先生(〇〇先<br/>生)は腕が良いで有名」だと言うことを聞き知って、こちらの病院での治療、〇〇先生に全て<br/>を託す決断をしました。他府県にまで知れ渡っている先生にこの病院で出会えたことは奇<br/>跡だと思っています。<br/>この数年間、今ももちろん先生には助け続けられています。母を託し続けられるのも〇〇先<br/>生だからです。信用、信頼を寄せられる先生に出会えたのも〇〇先生が初めてなんです。<br/>先生が居るから、居てくれるから、この病院に来ています。先生の退職は余りにも早<br/>すぎます。<br/>私たちには〇〇先生が必要です。<br/>どうか先生を辞めさせないで下さい！<br/>私たちから〇〇先生を奪わないで下さい！<br/>どうか、どうかお願いします。</p> | <p>暖かいお言葉感謝いたします。娘さんが常に患者さまご本人に寄り添ってこられ、とても仲<br/>のよい親子さまでいらっしゃいますね。来春で私は一線から退きますが、後任の医師は私<br/>がもっとも信頼している医師の一人ですので、安心して下さい。当該患者さまも、いろいろなイ<br/>ベントがあり、そのたびに頑張ってくられたことはとても印象に残っており、それ以上に感謝<br/>いたします。私どもも診てゆけるよう、病院と協議してまいります。ありがとうございます。</p> |
|    | <p>来年の春以降も〇〇先生に息子をお願いします。<br/>〇〇のプロである先生にはいて頂かないとこまります。</p>  | <p>大学勤務の時から30年の間をあげてご子息の診療を担当させていただき、懐かしい思いで<br/>あるとともに、こうして当科を選んでいただき感謝いたします。<br/>近隣で対応できる病院がなく、出来るだけ私どもが診てゆけるよう病院とも協議してまいり<br/>ます。<br/>ありがとうございます。</p>  |