

# 患者様からのご意見と回答(令和5年12月)

No	ご意見	対応
1	<p>シーツ交換を入院日から2週間行ってもらえず、依頼すると人手不足だと言われて交換してくれなかった</p> <p>その日は日曜日でしたが、入院してから何回平日があったと思っているのか</p> <p>清潔に対する認識が来ているのか</p> <p>看護はサービス業です、今一度よく考えて下さい</p>	<p>この度は不快な思いをいだかせてしまい、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>入院中のシーツ交換は、原則1週間に1回としています。なるべく患者さんにご負担のないよう患者さんが シャワー浴や検査などでベッドに居られないときに交換したりしていましたが、そのタイミングを逃してしまったこと、そして、それを継続して翌日に対応できていなかったことやその確認不足が原因と考えます。病床のよりよい環境を整えることが私達看護職の勤めでありますが、実施できていなかったことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘を受けて、今後は入院期間がわかるリストと実施したことが明確にできるツールを活用してまいります。</p> <p>また、交換日に関わらず、汚染したリネン類は適宜、交換できるよう改めてスタッフに指導を行いました。</p> <p>貴重なご指摘とご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
2	<p>5階 エレベーター裏もてれびカードが買えると案内されて行っただが、どこにあるかわからなかった。</p> <p>事務の方に案内してもらったらトイレの所にあった。</p> <p>すぐわかりにくい場所にあるので、机がある所に移動して欲しいです。それか看板を置いて下さい。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけしまして、申し訳ありませんでした。</p> <p>倉庫の増築により、テレビカード販売機が見えない位置となってしまいました。</p> <p>現在、案内ポスターを設置するよう、取り組んでおります。</p> <p>設置場所についても、今後、検討してまいります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>
3	<p>診断書や傷病手当などの書類、出来上がりが遅い。</p> <p>まだ退院日が決まっていないから等の理由を言われるが、先月からどのくらい経っているのか医師に直接確認すると、まだ書類が手元にないとのこと。</p> <p>他の患者も沢山います等言う前に処理の方法を改善したらどうですか。困っています。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>診断書・証明書につきましては、通常2週間から3週間程お時間を頂いておりますが、内容によってはそれ以上お時間を要する場合がございます。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解の程よろしくお願いたします。</p> <p>また、診断書・証明書の作成に係る手順、処理の方法については、サービスの向上を目指して改善に努めて参ります。</p>
4	<p>面会について</p> <p>1回/週 毎日14:00～17:00となっておりますが、他で聞く限り、これだけきつく制限されている病院は珍しいと思います。</p> <p>私の母はもうすぐ92才になりますが、術後の混乱もありますが、寝たきり状態では脳の衰えも進み、退院できたとしても認知症等の心配がついてまわります。また、食事もなかなかかかず、栄養不足の状態になっています。看護師の方も一所懸命にやっておりますが、家族の声かけが有効な場合もあるかと思えます。</p> <p>また、できるだけ話しかけて現実世界に意識をもってくることも重要かと思えます。</p> <p>ご考慮の上、面会回数を増やす、また個別事情を考慮して特例を作って頂くといったことをして頂けるようお願い致します。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。</p> <p>面会制限につきましては、感染状況等を鑑みて段階的に緩和してまいります。また、制限緩和の再考を1月にする予定としています。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
5	<p>最近どこでも、りんくう救急も、ことわられる</p> <p>クリニックでもことわられるんですよ、他をあたりましようって、あっちこっちで聞きます。</p> <p>立派な病院なのに、何ども、来院するたび、よくなっているのがわかるのに、うわさにならないか心配です。たびたび皆いっています。</p> <p>うわさにならないか心配です。</p>	<p>この度はご不安な思いをおかけしまして申し訳ございません。</p> <p>患者様が安心して満足のいく医療を目指し、日々改善に努めてまいります。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> <p>また、医療機関はそれぞれの役割を分担し、連携を進めております。当院は、地域の中で開業医や連携病院からの紹介を受け専門治療や高度治療を行う役割を担っており、より良い医療を受けていただくために身近な「かかりつけ医」をお持ちいただくことをお勧めしています。</p>

No	ご意見	対応
6	<p>病室のトイレについて 看護師さんに錠・施錠について質問すると、施錠すると何かあった時に助けられないからダメと注意を受けた。 納得 ここは病院</p> <p>モラルの問題 常識だと思うが 夜半の事、同室の人がノックをしないで使用中の扉を開けた。兩人吃驚、開けられた方はたまったものではない</p> <p>提案です 扉に「使用中」の札を掛ける様に出来ないでしょうか？ 今迄に無かったのか、皆さん気にしない!!</p>	<p>この度は入院中に不快な思いをされましたことを、とても申し訳なく思っています。頂いた意見を病院全体の問題だと捉え、提案いただいた意見も含め師長会議で対策を考えました。患者様が施錠したトイレ内で不測の事態となった場合のことが優先となり、施錠を推奨しない状況となっております。しかし、同時に患者様のプライバシーを保護する観点も不足していたことを反省しました。そこで不測の事態に対応できる予備の開錠キーを各部署に設置しました。患者様の安全確保とプライバシー保護を同時に実現できるように実行していきたいと思っております。貴重な意見をいただき、患者様の立場より考えることができました。今後も安心して入院生活を送っていただけるよう、対応していきたいと思っております。</p>
	<p>●医師の退職等について</p> <p>意見ではなくお願いです。専用紙ではうまく書けないのでパソコンで記入させて頂きました。 〇〇先生と看護師の方々から来年の3月で〇〇先生定年のお話を伺いました。予想していませんでした。 「お願い」 私は〇年前に〇〇の紹介で〇〇科にお世話になっています。〇〇治療とその後で先生を信頼して治療継続・診察をして頂いています。 医者さんに定年はなくセンターの決まりとして予想してのお願いです。 院長がホームページで云われているようにセンターは泉州南部唯一の基幹病院であり、住民にとってとても貴重で重要な大病院です。病院の経営は大変と思いますが、優秀な人材は発展により貴重な存在です。決して機械的に定年されることが無いように強くお願い致します。 私にはお金も力もありませんが、信頼できる先生にこれからもお世話になりたいと強く願っています。先生にも残ってほしいというお気持ちがあるかに受け取りました。病院の経営は大変だと思いますが、残って頂けるように是非ご尽力をお願い致します。</p>	<p>(当該医師より)</p> <p>当事者の医師〇〇です。 ご意見ありがとうございます。 後進を育てることも大事な仕事ですので、第一線は退きますが、伝えていかなければならない臨床と手技は伝えられるよう、病院と協議しております。 いくつかの診療枠は継続できるかとおもいます。</p>
7	<p>〇〇科の〇〇先生、ぜひ残ってほしいです。 十数年前よりお世話になっています。前の病も治り、今別の病気でお世話になり治療中です。 他の病院行ったら知らせて下さい。 年ですのでここで治療受けたいです。 よろしく願います。スタッフもとてもやさしいです。</p>	<p>〇〇さまのご病気は、どこの科にいけばよいのか、さぞかし悩まれたかとおもいます。知識と経験のある医療機関がすくなく、大阪や和歌山でも正しく診れる先生はわずかというのが実情です。 来年度以降も週に何日か診療枠をいただけるよう交渉中でございます。残っている医師や後任医師にも指導してゆきます。 温かいお言葉にスタッフともども感謝いたします。</p>
	<p>どんな時でも患者の主人や私達に寄りそっていただきました。 最初の頃は、ここまで治ってくれるとは分からず不安もありましたが、いつも寄り添っていただき、その信頼が今につながり治ったと思い、ひたすらに感謝しかありません。 最初、入院手術する時、〇〇病院とりんくう病院と迷った時、りんくう病院の〇〇先生は手術はとても上手と聞き、この病院に決めました。 本当に良かったと、ただただ感謝です。スタッフさん達も、いつも気持ち良く接して下さい、優しさがあふれています。 前から投書したかったのですが、ついつい忙しく今日今年最後になり、ペンを取りました。ただ、車椅子の主人には少し狭く、不自由はありましたが、感謝が勝ちます。これで診察室が広くなり、主人のような車イスでも動きやすければ最高です。 知り合いや友人達にも、本当に良いといつも話しています。これからも宜しく願い申し上げます。 乱筆乱文ですみません。</p>	<p>〇〇さまは、色々な思いもよらない事態が度々ありましたが、患者さんご自身とご家族の治療への強い決意は素晴らしく敬意に値します。 〇〇と天秤にかけていただいていたのは存知あげませんでした。どちらでも良い治療はうけられたとおもいますが、土地の利からも当センターにきていただいて良かったとおもいます。 とても温かい言葉に胸があつくなります。スタッフともども喜んでおります。 診療室の狭さは、患者さんの出入りもご不便かけて、とても申し分なくおもいます。できるだけ多くの方々に笑顔になっていただけるよう、病院一丸となって努力してまいります。</p>