

# 患者様からのご意見と回答(令和6年2月)

No	ご意見	対応
1	<p>○階○○ ○○さん、○○さん、○○さん            ○階○○ ○○さん、○○さん、○○さん、○○さん、○○さん、○○さん、○○さん            名前は存じ上げませんが、○○、○○で携わって頂いた看護師さん達に心底より感謝申し上げます。            誠にありがとうございました。</p>	<p>この度は心温まるお言葉をいただき、感謝しています。退院後の生活を順調に過ごされていることと存じます。この先も体調を崩さず過ごされますようお願いしております。またスタッフへも感謝いただいたお言葉を共有し、今後へつなげたいと思います。</p>
2	<p>遅い、遅すぎる。            ちょっと待つといて下さいと言われてから何の説明もなく、2時間ほど待たされた。            手術の前、30分、1時間前に来て下さいと言われて、会えると思って早く行ったら、面会になるからと会えなかった。それも説明なく、ただ待つて下さいと言われてただけ。一切説明なく20分も30分も待たされた。            会えないなら会えないと最初に説明が欲しかった。            手術前くらい面会時間とか関係なく合わせてほしい。手術する本人もこっちも不安な気持ちがあるから手術室までの少しの移動時間だけじゃなくて、もっと喋りたい。臨機応変という言葉覚えてほしい。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。            手術を受けるご家族のご心配は、はかり知れません。            そのご家族のお気持ちを汲み取ることは私たち看護をするものとして、忘れてはならないと思っております。            面会時間に関しては、説明も不十分であったと反省しております。            面会につきましては、市中の感染状況を鑑みながら、ルールを適宜変更しております。            インフルエンザや新型コロナウイルス感染症がいたるところで発生している状況があり、患者様やご家族、そして職員を感染から守ることも大切だと認識して対応しております。            現時点では、手術前の面会は手術室に行く短い時間をお願いしておりますので、ご理解をお願いいたします。            手術後は、面会時間外であっても会っていただけるようにしております。            今回対応した者を含めスタッフ一同に改めて自己の接遇面を振り返り、寄り添った対応ができるように致します。</p>
3	<p>手が不自由で助けてほしいとお願い前からしているのになかなか助けてくれない。            採血の台の所まで腕があがらない。            ベッドで横になっての体の向き変えるの変えづらい。            採尿のカップも置くところにも手があがらない。            扉もあけづらい。全員に周知して欲しい。            全員に周知されていないにしても、お願いしてる時に態度が冷たいし、優しくない。            そばに居てる患者様の方が尿の入ったカップ、触るのも嫌だろうに台まで置いてくれた。            見た目が不自由に見えないかもしれないが困ってる時にはやはり助けて欲しいし、気が付いて欲しい。            それが病院ではないでしょうか…。</p>	<p>この度はご意見ありがとうございます。            患者様の文面から考えますと一つ一つの動作がとてつらく手助けをしてほしいことを理解いたしました。            患者様のご意見は真摯に受け止めブロックにて共有いたしました。今後は、患者様の言葉を傾聴し支援をしていきたいと思っております。ただ、日々200件以上の来院の患者様がおりスタッフも日々変わることも予測されます。どうぞ、患者様よりお声をかけください。私たちスタッフは患者様に苦痛がないようお声をかけながら、支援をさせて頂きたいと思っております。</p>
4	<p>小児科            いつも同じテレビなので、子供がたいくつしています。            月単位でかえてほしいです。</p>	<p>Aブロック待合室においてDVDを上映していましたが、劣化に伴い今後どうするべきか検討していた所、このようなご意見を頂きありがとうございます。            DVD上映の著作権なども考慮した上で、お子様に少しでも安心した空間が提供できるように検討していきたいと思っております。</p>
5	<p>意識障害の息子のOPで雑な対応と、家で介護していることをこまかく書いて下さいって言われましたが、何も出来ていない。            回答を求む。             ○付き添いを希望しましたが、断られた。別)写真のことはご存じでしょうか？(このようなことがあると思い、付き添いを希望したのに)            今後同じ意識障害の方の入院は慎重に願います。</p>	<p>この度はご意見ありがとうございます。            また、今回の入院に際して、ご希望通りの対応ができずに申し訳ありませんでした。            入院の付き添いの件について、ご提言の資料の提供もいただき、ありがとうございます。            今後についても、患者様の個別の事情に合わせて、対応できるように検討いたします。</p>

No	ご意見	対応
6	<p>再診受付機について 再診受付機でチェックしたことを再度各ブロックでチェックするのは何故ですか。 再診受付機→〇ブロック→〇ブロックと保険証、診察券、予約票を何度も出しました。 もっと簡略化できないですか。 各窓口での事務員さんも省力化できて助かるのではないですか。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。また、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 受付の流れにつきましては、現在見直しを予定しております。 今後も患者サービスの向上を目指して改善に努めて参ります。</p>
7	<p>おそうじの〇〇 いつもありがとうございます。 今日で退院します。洗面をみがいてくれてありがとう ぼくは みていました。 〇〇のおそうじの〇〇 そうじありがとう これからもきれいにそうじ がんばって下さい。 面会も出来なかったが、〇〇の顔を見てたらさびしくなかった。 ありがとう☺</p>	<p>大変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。 今後もより良い患者サービスの提供が出来るよう努めて参ります。</p>
8	<p>面会の時間が短すぎる。平日の2～5時なんで仕事しているのに会いに来れない。せめて18時、19時までとか土日でも面会の日を増やしてくれないと会えない！ 他の大病院ですら、土日祝もいけるのにどうして。 長い間入院している患者にとって家族と会えるというのは、すごく元気をもらえる大事な時間なのに。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。 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を進めております。 緩和内容(面会可能な時間や曜日等)についても適宜検討を行っております。 ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。</p>
9	<p>〇〇病院からの紹介で初めてりんくう総合医療センターを受診しました。緊張と不安だらけでしたが、〇〇先生の診察がとても優しく、検査結果の説明もわかりやすく、とてもありがたかったです。栄養指導をしていただいた栄養士さんも具体的に日々の生活に役立つ事を、一つ一つ実践できる事をとても丁寧に教えていただきありがとうございます。 〇月末に〇〇病院で手術予定ですが、こちらの病院を受診できて良かったです。 不安しかなかったところ、安心感を与えて下さって心より感謝申し上げます。 〇〇先生と栄養士さん、ありがとうございます。 とてもハードなお仕事だと思いますが、お身体ご自愛下さいませ。</p>	<p>嬉しいお声を有難うございます。 お言葉を頂き、日常の診療で患者さんの立場に寄り添った医療ができているのかと自問する良い機会になりました。 今後とも頂いた言葉を胸に、初心に立ち返り診療に向かおうと思います。 励ましの言葉にスタッフ共々御礼申し上げます。</p>