

## 患者様からのご意見と回答(令和6年9月)

No	ご意見	対応
1	<p>初めての出産で不安も大きかったですが、初回の検診の時から退院まで〇〇先生中心に皆様の手厚いサポートをいただき、安心して出産することが出来ました。本当にありがとうございました。また、予定日より1ヶ月前に子供が産まれたこともあり、NICU、GCUにもお世話になりましたいつも優しい声をかけてくださり、子供の世話でわからない事があっても気軽に相談できる雰囲気をつくってくださり、退院後もGCUに毎日かよう事が楽しくて仕方ありませんでした。</p> <p>様々な方がつないでくださった命のバトンをにぎって、子育て頑張ります。</p> <p>また、妊娠・出産する機会がありましたら、泉州母子医療センターにお世話になります！本当にありがとうございました。</p>	<p>大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。</p> <p>頂いたお言葉は、関係各位にお伝えいたしました。</p> <p>今後も患者様に寄り添った医療を心がけて参ります。</p>
2	<p>診察終わってから会計で番号表示されるまで1時間以上かかりました。病院来るだけでも疲れるのにさらに疲れます。混んでるのは仕方ないとして、事前に「混んでるから会計時間かかります」等、声かけはしてもらえないでしょうか？ 会計できあがっても、「番号表示されるので見て下さい」としか言われず、「お待たせしました」の一言があってもいいかと。</p>	<p>お待たせしてしまい申し訳ございません。</p> <p>会計につきましては、時間帯や診療・検査内容によっては通常より時間がかかってしまう場合があります。待ち時間が長くなる場合はお声がけをさせていただくよう心がけておりますが、この度はお声がけができておらず、計算後の対応におきましてもご不快な思いをさせましたことをお詫び申し上げます。</p> <p>接遇の向上に努めるとともに、ご案内方法について見直しを行ってまいります。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>待合室の床に大量のアリが発生していた窓側が特に多かった</p> <p>救急の受け入れをしていただき、ありがとうございました</p>	<p>この度は、待合室の環境に関する気づきをご意見頂き、誠にありがとうございました。ご意見を頂戴して速やかに確認しましたが、事実を確認できませんでした。待合室は、毎日清掃が入っておりますが、利用される方も多く、衛生状態が行き届かない面もあると認識しました。今後は、清掃頻度についても検討してまいりたいと思います。また、救急受診に関してもご意見を添えて頂き、スタッフ一同、明日の活力となります。所属長として、皆さまにご意見を賜る準備もしておりますので、今後ともお気づきの点がございましたらお聞かせいただければ幸いです。</p>
4	<p>〇才の子どもが手術の為 1週間入院いたしました。忙しい中、優しく声掛けをしてくれたり、だっこしてくれたり とてもうれしかったです。食事、薬、シャワーなど子どもの気持ちにそった看護をしてくださり本当にありがとうございました。</p>	<p>あたたかいご意見ありがとうございました。私たちの所属する病棟は小児科を担当しており、年齢やお子様の様子に合わせた看護を心がけています。とはいいいながらも、順調に入院生活を過ごしていただくうえで、親御さんのご協力は不可欠でしたので、お力添えありがとうございました。予定通り退院できたこと、また退院時の笑顔がみられたことは、私たちの看護のやりがいにも繋がります。書いてくださった絵を担当看護師に渡したところ、とても喜んでいました。ありがとうございました。</p>
5	<p>入院中不安でしたが、ドクター(先生)ならびにスタッフの方々が優しく親切に世話をしてくれました。</p> <p>感謝します。</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>今後も患者様に寄り添った医療を心がけて参ります。</p>

No	ご意見	対応
6	<p>先月、脱水症で救急搬送され、そのまま入院になりました。過呼吸もおこしてかなりパニック状態だったのですが、手足の力も入らなくなった事もあり、MRI検査をしていただきました。検査の結果はなんにもありませんでした。</p> <p>入院中もパニックになってしまったのか、体が勝手に動きだしてしまって苦しかったです。でも担当してくれた看護師さんたちは皆やさしくていろいろ気をまぎらわせようとしていただきました。</p> <p>だから、予定通り？無事退院する事が出来ました。ありがとうございました。</p> <p>ただ、退院時に際し〇〇を忘れてしまいました。忘れ物をしてしまった私も悪いのですが、退院後ホームに戻り忘れた事に気づき、昼食後電話で問い合わせしました。</p> <p>その時は担当者が不在という事で、また連絡しますとの事だったのですが、いまだになんの連絡もありません。</p> <p>なかったのならなかったとの連絡がほしかったです。</p> <p>(読みにくい字ですみません)</p>	<p>今回は確認のご連絡が不十分となり申し訳ありませんでした。</p> <p>事実確認を確認しました。当初ご連絡をさせていただきましたがつながらず、その後、伝わったかどうかの確認不十分であったと判明致しました。今後、このようなことがないように、お問い合わせの連絡があった際には、ご本人へ伝わったかの確認を強化させていただきます。</p> <p>ご指摘ありがとうございました。</p>
7	<p>いつも午前中に行くのですが、この日は昼からでした。</p> <p>婦人科の前で受け付けしていた人、歯科と婦人科をまたいでいたような感じで何か受け付けをしていましたが、よく見ると居眠りをしていました。人が来るとあわてて目をあけるのですが、ずっといねむりをしていましたよ。1時間位いましたが、ずっといねむりしてました。あきれましたよ。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。当該職員に確認し、厳しく指導いたしました。</p> <p>他の職員に対してもこのことを共有し今後このような事がないように十分注意します。</p> <p>また、接遇研修を通して患者様に対してホスピタリティーのある対応を心がけます。今後もよりよい患者サービスがおこなえるよう取り組んでまいります。</p>