

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（3月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	診療局	病院職員に関すること ①医師	<p>こちらの病院で左肩甲骨、鎖骨の脱臼の手術をし2,3日後にはリハビリが始まりました。その後は順調に経過し、リハビリ主体の病院に転院となりました。しかし、リハビリを続けるうちに、オペの部位にプレートの出っ張りを感じたので病院に伝えると、堺市立総合医療センターの医師が診察に来てくださいました。診察で、「固定しているプレートが外れかかっている」と言われました。かなり制限をしながらリハビリを続けていましたが、痛みは増し、出っ張りも大きくなってきました。再度診察にきていただき、プレートが逸脱しているため再手術が必要だと言われ、こちらの病院に再入院になりました。痛みは日に日に増し、リハビリは中断、左肩は絶対安静となり、2回目の手術に対する不安も大きくなりました。</p> <p>再手術が終わり、4日目にして初めて医師が傷口の確認に来ました。しかし、パジャマの紐を外す事もなく、ちらっと見ただけで「あ、大丈夫」と言って去ろうとしました。毎日傷口に手を当てて出っ張りがいないかを気にしていたのに、この先生は触ることもなく、傷口のガーゼを外すこともなく、何が分かったのでしょうか。私が「ちょっと待って、リハビリはいつから、、、」と尋ねると「どういう指示が出ていますか」と逆に聞かれました。2回目の手術と説明しても傷口を見ておこうとする素振りもなく、足は出口の方を向いていました。よっぽど忙しかったのでしょうか。</p>	<p>この度は不適切な対応となり、大変申し訳ございませんでした。その医師には、患者さんへの対応や配慮について、指導いたしました。患者さんが安心して療養生活を送っていただけるとともに、安心な医療を提供できるよう、努力してまいります。</p>
2	看護局	入院中の環境について感謝	<p>同じ病棟のある一室に、大声で怒鳴る、わめく患者がいました。その患者に対しての看護師さんたちの対応にとっても感動しました。決してひるむことなく、平常心で健気に振る舞い、接していました。ある看護師さんが「迷惑じゃないですか」と尋ねてこられ、忤度して「大丈夫です」と答えましたが、正直言って耳障りだし、不愉快だし、看護師さんに向かって何を、、、と怒りすら覚えました。こんな場合、患者の立場である私たちが声をそろえて「迷惑だ、静養できない」と言えば、他の選択もあるのでは、、、と思いました。</p>	<p>この度は、病棟スタッフの対応に対し、お気遣いの言葉を頂きありがとうございます。様々な患者さんが入院され、個々に応じた療養環境の提供を心がけていますが不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。安心して療養できる環境を提供できるように努力してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>
3	看護局	病院の規則・決まり等に関すること ③診察体制について	<p>化学療法室の看護師さんが少ないです。以前も忙しくされていましたが、今日は声を掛けるのも憚られるほどでした。点滴のアラームや、呼び出し音がいくつも重なっていて、その対応に追われていました。トイレに行きたくてもなかなか声を掛けずらかったです。他の方の対応を順番になさっていたので、しばらく待っていましたがどなたも来てくださりませんでした。年配の患者さんが数名「久しぶりにこっちに来たから顔を見れるかなと思ったけど、、、忙しそうやからまた今度、、、」と、看護師さんとの会話を楽しみの一つにされているようでしたが、残念そうに帰っていかれました。常に動き続けてくださっていますが、それ以上にアラームと呼び出し音、「まだかな？」と覗きに來られる患者さん。コロナや働き方改革等あるとは思いますが、いつか人手不足によるミスが起きるのではないかと不安になります。忙しい時間帯だけでも人を増やしてほしいです。是非、改善をお願いします。</p>	<p>この度は、大変不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。予約状況の調整等を行いながら対応させていただきます。患者さんが安心して治療を受けていただけるように環境を整え努力してまいります。貴重なご意見をありがとうございます。</p>
4	薬剤・技術局 診療局 看護局	入院患者の食事について感謝	<p>去年もお世話になり、今回もオペで入院になりました。食事の件ですが、病院食はコストが安いのでおいしくないとよく言われています。委託していると聞きました。コストが安いから、おいしくないのは当たり前ではないと思います。今は、コンビニでも安くおいしい物を提供できるように努力しています。味付けの問題だと思うのもっと努力してほしいです。入院中は患者にとって食事が唯一の楽しみです。健康のために食べないといけないので、仕方なく食べているのですが、それでは意味がないと思います。私が現在通っている生活習慣病実践の会では、材料が安くても、身体によい味付けの食事を教えてください。</p> <p>可信看護師さんは、受け答えの上手な楽しい方でした。霧丸看護師さんは、ケータイの操作がわからなくて困っているときに親切に教えてくださいました。私を担当してくださった、看護師さんはどの方も優しくかったです。特に、草間看護師さんは、心配りが出来る優しい人だと思います。また、主治医の井関先生は注射が上手いので助かりました。私の血管は採血時いつも上手くいかないのですが、先生は一発でしてくれたので痛くなかったです。この病院のスタッフさんには注射にかけては、全国一になってほしいと思いました。どのスタッフさんも、言葉遣いが丁寧で、親切で優しいです。患者は言葉ひとつで励まされます。上の方の指導が行き届いているからでしょうね。感謝します。ありがとうございました。</p> <p>リハビリでは、見守っていただきいつも励ましてくれました。仕事なので当たり前なことだそうですが、当たり前のことが出来ないのが今の世の中です。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。入院中の患者さんにとって食事は楽しみの一つであり、食べられることは喜びであると理解しています。しかし、味付けにご納得いただけない結果となり残念です。少しでも病院食をおいしく楽しく食べていただけるよう、調理方法や味付けなどについて給食業者と検討し、工夫してまいりますので、ご理解の程どうぞよろしくお願ひいたします。また、食事について何かございましたら、病棟スタッフにお声掛けください。管理栄養士が伺い、相談させていただきます。今後、患者さんに安心して治療に専念していただけるような病院を目指し、スタッフ一同努めてまいります。</p> <p>また、この度は、職員の接遇についてお褒めの言葉をいただき、ありがとうございました。大変励みになります。今後も職員一同より一層努力してまいります。</p>

5	事務局	病院職員に関すること ④事務職員	<p>保険証のことで病棟看護師から連絡があり来院しましたが、結局どのような内容かわからず保険証や医療証のコピーを取るだけでした。電話の内容は医事課で聞くようにと言われましたが担当の方が出てくることもありませんでした。電話したのであれば直接説明に出てきていただきたかったです。</p>	<p>この度は、当院から電話でお呼び出したにも関わらず、十分な説明・対応ができておらず、不快な思いをお掛けすることとなり申し訳ございませんでした。</p> <p>いただいた投書内容からの推測となりますが、患者さんのご入院中に、ご家族に対し保険確認のために保険証などをご持参いただきたい旨の電話連絡をすることがあります。通常は1階事務員から依頼させていただくのですが、今回は病棟看護師からの連絡であったことから、例外的な運用となり説明不足が発生した可能性が考えられます。</p> <p>今後同様の問題が発生しないように、保険証確認のためのご家族への電話連絡については、事務員から行うというルールを再度関係部署間で徹底いたします。</p> <p>貴重なご指摘をいただき、ありがとうございました。</p>
6	事務局	病院の規則・決まり等に関すること ①待ち時間について	<p>月初めの保険証確認ですが、窓口が大変混雑していました。確認は各診療科の受付でしたらどうですか。</p>	<p>この度は、月初の保険証確認でお待たせすることとなり申し訳ありません。ご提案いただきました各診療科受付では、保険証確認のためのシステム操作やコピー取得、入力作業などを行っておらず、外来受付に分散することにより新たな混雑が発生する恐れがあります。また、先に保険証確認させていただくことにより、会計処理がスムーズに実施できるなどのメリットもあります。当院では総合的に判断し、1階受付での集約確認を実施しております。ご理解ご協力のほどお願いいたします。</p>
7	事務局	要望	<p>郵便局を院内につくり、簡易書留を送れるようにしてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>院内に郵便局を設置することが可能か郵便局に確認したところ、現時点では新たに郵便局を増設する予定はないとのことでした。また、病院周辺に郵便局があることから院内へ設置することはないとの回答を受けました。よって、院内に郵便局を設置することはできません。簡易書留等の送付を入院中にご希望する際は、ご家族等にご依頼いただきますようお願いいたします。ご不便をおかけしますが、ご理解・ご協力をお願いします。</p>
8	事務局	要望	<p>バイク置き場がいっぱいで停められません。前回も一度、同じことがあり、その時はたまたま帰りのバイクがあったので止めることができました。今回は他のバイクをずらして一台分のスペースを作り停めましたが、本当はしたくありませんでした。違うスペースにもバイク置き場を作ってほしいです。</p>	<p>ご不便をおかけしております。</p> <p>当院にはバイク置き場をG階(象のモニュメントの近く)と1階の2か所設けております。</p> <p>ご確認させていただいたところ、1階のバイク置き場が満車とのことでしたので、お手数をおかけしますが、G階にあるバイク置き場もご利用ください。場所等ご不明な点がございましたら近くの警備員にお声かけください。</p>
9	事務局 診療局	要望 感謝	<p>会計時の自動支払いコーナーの機械操作が難しいので、近くに係員がいてほしいです。</p> <p>山村先生の診察は優しくて質問にもきちんとお答えしてくださいました。ありがとうございます。</p>	<p>自動精算機に関しましては、不便をおかけすることとなり申し訳ありません。自動精算機は院内に複数台設置しており、人件費の観点からも各所に係員を配置することはできません。お支払いについては1階10番窓口で係員対面にてお支払いいただくことも可能です。お困りの際は対面窓口をご利用ください。</p> <p>また、この度は感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。患者さんからのこのようなお言葉が職員には一番の励みとなります。今後も、患者さんに寄り添ったケアが提供できる様に努力してまいります。</p>
10	事務局 看護局	要望 感謝	<p>入院中パジャマを3回交換しましたが、3回ともゴムが緩く不快でしたのでなんとかしてほしいです。</p> <p>辻本師長さん、正木副師長さんをはじめ、皆さん心の安らぐ笑顔で親身になって話を聞いてくださり、本当にありがとうございました。</p> <p>小北さんは、病室の隣のベットの電話やテレビ音へのクレームを、隣の私からということがわからないようにうまく注意してくれました。</p> <p>鹿目さんは、オペ後の痛みがピークの時に私の左肩に一切負担がかからないように配慮してくださり、ベットまわりのものが手の届く範囲にあるか、水枕がぬるくなっていないかなど身のまわりのことを常に気にしながら接してくださいました。</p> <p>舟橋さんは、私の長男が今月看護学校卒業、国家試験の結果発表のことで知り、自分の苦労話をしてくださり、長男へのメッセージもいただきました。</p> <p>宇野さんは、私が忘れがちな目薬をよく気にとめてくださり失敗のないように、点眼してくださいました。</p> <p>井上さんは、2日間便通がなくガスさえでないことを深刻に受け止めて薬を増量し、座薬もいれてくださいました。今では、骨折の痛みにも響かない、毎食後出るという理想的な状態です。</p> <p>大西さん、松原さんも広範囲に渡り、きめ細かい気遣いをありがとうございました。</p> <p>どなたに聞いたか忘れましたが、あまりにも気が利くので「なんでそんなに優しいの？」と聞いたことがありました。「仕事ですから」と返ってくると思ったら、「心配だからです。応援してるし、。」と返事がありました。とても感動しました。</p> <p>また、固定しているプレートを外す手術に再度入院する予定です。その時はまたよろしく申し上げます。</p>	<p>パジャマのゴムに関しましては、洗濯工程の脱水が完了した状態でゴムを伸ばし、ゆるみがないか確認を行っております。</p> <p>腹部に手術創等がある方の着用も想定して、市販のパジャマや洋服より若干ゆるめに仕上げておりますので、個人差によりゆるいと感じる場合もございます。ご理解くださいますようお願いいたします。なお、ご指摘いただいた点について今後注意し検品いたします。</p> <p>また、この度は感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このようなお言葉をいただき大変励みになります。これからも、患者さんが安心して入院生活を過ごせるよう努めてまいります。ありがとうございました。</p>

11	職員全体	感謝	退院させていただきます。もう入院しないように頑張りたいです。新型コロナウイルスで大変だとは思いますが、スタッフのみなさん身体に気を付けて頑張ってください。ありがとうございました。	この度は、2度に渡り大変嬉しいご意見をいただきありがとうございます。感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。スタッフ一同、このお声を励みに、これからも邁進してまいります。今後も、患者さんに安心して治療に専念していただけるような病院を目指し、スタッフ一同努めてまいります。
12	職員全体	感謝	救急搬送され、産婦人科にお世話になりました。意識がもうろうとし、死にかけていた娘を助けてくださって心より感謝申し上げます。迅速に、的確に治療、看護をしてくださったことは娘の生涯の糧になりました。今後のご健康、ご活躍を心よりお祈り申し上げます。ありがとうございました。	この度は、医師とスタッフに対する感謝のお気持ちをいただき、誠にありがとうございます。今後も患者様やご家族に寄り添い安心して治療を受けることができるよう、スタッフ一同努めてまいりたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
13	診療局 看護局	感謝	元気になり退院できることとなりました。黒田先生をはじめ、みなさんには大変お世話になりました。糖尿病の勉強会もよかったです。これから仕事、私生活に頑張ります。本当にありがとうございます。	退院おめでとうございます。お元氣になられたこと、私たち職員も大変嬉しく思います。また、このようなお言葉をいただきありがとうございます。今回いただいたお言葉を励みに頑張っています。
14	診療局 看護局	感謝	スタッフの皆様には、大変お世話になりました。入院中は不安でしたが、いつも笑顔で優しく接して下さりありがとうございました。まだまだ治療半ばですが、頑張りたいと思います。コロナ禍で大変だとは思いますが、お身体に気をつけて頑張ってください。	この度は、大変嬉しいご意見をいただきありがとうございます。感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。コロナ禍の医療者への励ましのお言葉もとても嬉しく思います。スタッフ一同、このお声を励みに、これからも邁進してまいります。今後も、患者さんに安心して治療に専念していただけるような病院を目指し、スタッフ一同努めてまいります。
15	看護局	感謝	福里看護師長さん、高林看護師長さん ご丁寧な対応と声掛けをありがとうございました。 看護師の森本さん、明るく元氣な声掛けに安心しました。 看護師の岩本さん、細やかな対応に安心しました。 看護師の土山さん、優しいトーンで面白い話をありがとうございました。手先が器用なのでなんでも土山さんにしてほしかったです。 看護助手の平野さん、シーツが汚れているのに気づき、取り替えてくださりました。かわいらしい笑顔でいつも対応して下さりありがとうございました。 私の海外生活の話をきいてもらい英会話にも付き合ってもらいました。私よりも英語がペラペラで驚き、恥ずかしかったです。 みなさまの対応に質の良い病院だと感じました。ありがとうございました。	この度は、大変嬉しいご意見をいただきありがとうございます。感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。スタッフ一同、このお声を励みに、これからも邁進してまいります。今後も、患者さんに安心して治療に専念していただけるような病院を目指し、スタッフ一同努めてまいります。
16	診療局 看護局 地域医療センター	感謝	長い間、先生をはじめ、看護師、ソーシャルワーカーの山岡さん、大変お世話になりました。安心して転院できます。本当に感謝しております。ありがとうございました。	この度は、お褒めの言葉をいただきありがとうございました。スタッフ一同大変喜んでおります。退院調整や転院に関しましては、患者さんの状態に合わせ、ご要望を尊重しながら調整させていただいております。今後も安心して入院生活を送ることができるよう、スタッフ一同、一層の努力をさせていただきます。
17	看護局	感謝	コロナ禍、入院中の家族に面会できず不安でしたが、要望を聞いていただき配慮してくださいました。ありがとうございました。	面会の制限などあり、患者さんやご家族の方々にも、不安な入院生活になっているとお思います。その様な中、感染防止のためご協力いただきありがとうございます。今後も、少しでも患者さん、ご家族の方々が安心出来るような取り組みを行っていきたいと思います。リモート面会もすでに実施しておりますので、ご活用くださいますようお願いいたします。リモート面会について不明な点がございましたら、ご確認下さいますようお願いいたします。この度は、このような感謝のお言葉をいただきありがとうございました。