

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（4月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	看護局	感謝 病院職員に関すること ②看護師	<p>長期に渡り、こちらの病院でお世話になっています。たくさんの看護師さんの親切な対応や、様々な配慮に感謝しかありません。</p> <p>今日は、初めての看護師さんの態度が極めて不愉快でした。2時頃、「今日夜9時まで担当です。よろしくお願いします。」とカーテンを少し開け、顔だけ出して挨拶していました。私が「どなたですか」と聞いても入ってこようとせず、「え？」と言うだけだったので、名前を聞くと「〇〇、」と言って去りました。私はレントゲンを受けてきた事を報告したかったのですがやめました。初対面でこのような挨拶は、どの先輩がしていますか？夜中に見回りに来る看護師さんは、起こさないようにそうする事が多いのは分かります。それを交替の時の挨拶にされては、、、久々に腹が立ちました。</p>	<p>この度は、看護師の接遇において患者さんに不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。その時の態度や言動が与えてしまう印象や影響を考えると看護師の関わりには、大きな責任があることを再認識いたしました。普段より、態度、言動、立ち振る舞いについて指導を行っておりますが、この度の貴重なご意見をもとに、全スタッフで接遇について話し合いを行い、普段の行動を振り返り確認することができました。今後は、患者さんに気持ちよい療養生活を送っていただけるよう接遇に配慮し行動してまいります。</p>
2	薬剤・技術局	病院職員に関すること ③コメディカル	<p>左大腿骨のレントゲン撮影時、着ていたズボンの柄が写るため（今まで何度も同じズボンで来院していますが、言われたことはなく、柄というより布の織り目）着替えてほしいと担当の男性スタッフから言われました。着替えましたが、生理中であったため、下着の上から浴衣に着替えることに抵抗がありました。男性スタッフだったので、そのことについて声をかけることができませんでした。撮影時バスタオルを掛けてくれましたが最初だけで、姿勢を変えたときは、タオルを整えてくれず嫌な気持ちでした。</p>	<p>この度は、大変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。スタッフの教育が十分に行き届かなかったことを深くお詫びいたします。当人と面談し事情の確認をしましたが、撮影時に十分な配慮が出来なかったことについては深く反省しております。今後は、ご指摘の内容をスタッフ間で情報共有して、同様な事例が起こらないように教育・指導を徹底してまいります。</p> <p>なお、一般撮影を含むX線検査につきましては、衣類の材質や縫製方法、あるいは撮影方法との兼ね合いなどで、衣類が画像に写り込んで診断に困る場合があります。どうしても更衣をお願いしなければならぬことがあります。この点につきましては、何卒ご理解とご協力をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。</p> <p>また、検査着は浴衣タイプだけでなく、浴衣の下に履けるズボンを配置し、必要な患者さんに履いていただけるようにしました。再度、同じようなことに気づかれましたら、当科責任者までご連絡ください。速やかに対処させていただきます。</p>
3	薬剤・技術局	入院患者の食事について	<p>ご飯の炊き方が下手で食べられません。また、朝食のパンがいつも冷たく固いです。</p>	<p>誠に申し訳ございませんでした。米飯については、炊き方や水分量を調整する、再加熱の温度を調整するなど工夫してまいりましたが、今後も継続して改善に取り組んでまいります。また、パンにつきましては、給食のシステム上、冷蔵での提供となっております。申し訳ございません。デイルームにオーブントースターと電子レンジがございますので、よろしければご利用ください。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、できる限り対応させていただきます。何卒ご理解の程よろしくお願い申し上げます。</p>
4	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員	<p>こちらが「おはようございます」と挨拶しているのだから、そちらも返してください。</p>	<p>この度は、内科受付窓口事務員の挨拶について、不快な思いをお掛けしてしまい、大変申し訳ございませんでした。日頃から接遇については指導しておりますが指導不足がありました事をお詫び申し上げます。</p> <p>内科受付窓口事務員には、この事を伝え指導し、真摯に受け止めております。現在は感染予防の為にマスクや飛沫防止の亚克力板がありますので、患者さんには伝わるように声を張って挨拶を行うよう努めてまいります。貴重なご指摘ありがとうございました。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（4月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
5	事務局	入院中の環境について	病室の天井の空調の出口に大量の埃がついています。アレルギー性鼻炎をもっているため、これが自分に降ってきていると思うと不安になります。掃除してほしいです。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ご意見いただいた点につきましては、現場責任者へ連絡し、清掃の徹底を指導しました。引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。
6	事務局	病院の設備について	市立施設では、スマホの障害者手帳のアプリによる免除の適用が始まり、市立公園の駐車場などもその対象になっています。しかし、堺市立総合医療センターの駐車場はその対象に入っていないため、照会いたしたくご連絡いたしました。スマホ手帳による本人確認は、職員への簡単な研修を行えば、すぐに実施できると思います。利便性の観点から、当事者としてもご対応を要望したいのですが、なぜ病院では使用できないのでしょうか。	ご意見ありがとうございます。 院内で検討した結果、アプリでの掲示であっても障害者手帳の掲示と同様に、受診者のみ駐車料金を無料とする運用といたしました。 ご利用の方は1階10番会計窓口までお越しください。
7	事務局	病院の設備について	C-08前にある血圧機ですが、車椅子の場合丸いすを後方にずらさないといけないので手間です。「かかりつけ医検索システム」の横に移動してみてもどうでしょうか？ 災害時に自動ドア横の荷物カゴが邪魔で危ないと思います。	この度は、病院運営改善へのご意見をいただきありがとうございます。 ご提案いただきました血圧測定機用の丸椅子について、車椅子ご利用の方にはずらしていただく必要があるなど、ご不便をお掛けしております。しかし血圧測定時に椅子は必須であり、「かかりつけ医検索システム」横に移動させたとしても同じ状況（機器前に椅子設置は必須）となります。ご不便とは存じますが、人手が必要な際は最寄りの受付などで職員にお声掛けください。なお、自動ドア横の荷物カゴは多くの患者さんから荷物置きが必要とのご意見をいただき設置しております。災害時に邪魔であるとのご意見をいただきましたが、自動ドア前は一定のスペースが確保できていることから、安全面において大きな問題はないと認識しております。
8	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員要望	毎日のように清掃をしてもらっていますが、床に小さなゴミがいつも残っています。目視でもわかるくらいです。もっと丁寧に掃除してください。 個室の部屋ですが、常夜灯を設置してほしいです。どの部分の電灯もつければ明るすぎるし、消せば真っ暗の状況で夜立つのも危ないです。	清掃について この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ご意見いただいた点につきましては、現場責任者へ連絡し、清掃の徹底を指導しました。 引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。 照明について ご意見ありがとうございます。 院内で常夜灯設置の必要性について検討しましたが、現時点では常夜灯を設置する予定はありません。 個室は間接照明のみであれば明るさを抑えることができますのでご使用ください。
9	職員全体	感謝	コロナ禍の大変な時に本当にお世話になりました。皆様のおかげで快適に入院生活を過ごすことができました。顔面神経麻痺から糖尿病が見つかり、このタイミングで治療が出来たこと、糖尿病教室に参加させていただき、病気のことを学べて感謝しています。ありがとうございました。	大変嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。スタッフ一同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。
10	診療局	感謝	大腸・肛門外科医師の大原先生に感謝申し上げます。毎年3ヶ月に一回診ていただき、おかげさまで現在、特に問題なく経過しています。診察がとてもソフトで親切、丁寧です。また、他よりも適切なアドバイスをいただけるので日々安心して過ごしています。そのおかげで、いろんなことに意欲が出てきました。まさに、良きご縁だと思えます。本当にありがとうございました。	温かいメッセージをありがとうございます。スタッフ一同大変励みになります。今後も患者さんのお気持ちに寄り添えるようにスタッフ一同努めてまいります。

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（4月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
11	診療局 看護局	感謝	昨年、手術しました。大原先生、森本看護師さんありがとうございました。多くの先生方にお世話になり、今は少しずつ元気で頑張っています。まだまだ通院しますが、これからもよろしくお願いします。	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ように努力してまいります。
12	診療局 看護局	感謝	救急搬送された時の小児科の先生、小児科病棟の看護師さん本当ににお世話になり、ありがとうございました。娘が前医で色々あり、医療不信になりかけていましたが、本当の医療、看護がそこにありました。小児科の先生は迅速な対応だけでなく、母親の私の話を親身になって聞いてくださり、担当看護師さんは忙しい中、娘のペースに合わせて介助してくださり、この病院に任せれば大丈夫だと安心できました。そんな中で、くも膜下出血を発見し、夜間に緊急手術で娘の命を救って、今後の生活を切り開いてくださった、梶川先生、中島先生には本当に感謝しています。担当を引き継いでくださった、山本先生も病態だけではなく、受験生の娘の事を考えてくださって、娘は無事に高校生になることができました。本当に感謝しかありません。救命病棟、6階東病棟の看護師さん、事務員さんもいつも温かい対応をしてくださり本当に素晴らしいスタッフさんが揃っておられると感じました。本当にありがとうございました。	大変うれしいお手紙をありがとうございます。無事に御入学を迎えられたことスタッフ一同喜んでいきます。これからも患者さん、御家族の支えとなれるよう努力してまいります。ありがとうございました。
13	診療局 看護局 事務局	感謝	亀山先生や看護師さんに良くしていただき、感謝しています。面会が出来ないのは残念ですが、今の状況では仕方ないです。コロナ禍で本当にありがとうございます。病院もきれいで良かったです。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後も入院生活を安心して過ごしていただけるように努力いたします。
14	診療局 事務局	感謝	電話にて予約を変更したときに電話にでてくださった方がとても丁寧でした。駐車場の警備員さんも対応が丁寧で気持ちよかったです。ここの病院の皆さんはすごく丁寧にしてくださるので嬉しいです。長井先生も本当に素敵な先生です。	大変嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。スタッフ一同とても励みになります。今後も患者さんに安心して来院いただけるよう努めてまいります。
15	看護局	感謝	担当の皮膚・排泄ケア看護師の森本看護師さんに感謝申し上げます。長く担当していただいておりますが、その対応は大変適正で親切、丁寧です。おかげさまで、ストマの便漏れや臭いなどが大幅に改善され、日々安心して過ごせています。まさに、良きご縁だと思います。本当にありがとうございました。	感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。「日々、安心して過ごせます」というお言葉をいただき、微力ながらもお力になれたことをとても嬉しく思います。このお手紙を励みにこれからも邁進してまいります。ありがとうございました。
16	看護局	感謝	永らくお世話になりました。おかげさまで、くも膜下出血、肺血栓はよくなり、多発骨折の肋骨の痛みもかなり治まりました。左肩甲骨・鎖骨の脱臼も落ち着いて、ようやく90度あがるようになりました。この1ヶ月の間に、師長さんをはじめ、1年目の方2名を含む、25人の看護師さん、3人の看護助手さんにお世話になりました。本当に感謝に堪えません。中には、無理な願いをしまったり、プライベートなことを聞いたり、ぶしつけなことを言ってしまった方もいます。本当にすみませんでした。また固定しているプレートを外す予定があり、再度入院します。どの病棟になるかわかりませんが、同じ病棟になれば「おかえり」と、お願いします。みなさん、お身体には気をつけて頑張ってください。	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、患者さまが安心して入院生活を過ごせるよう努めてまいります。