

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（8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	番号間違いの人が診察室に入って行って、医師が名前確認等をしないまま内容を話し始めていました。個人情報に関わります。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 当院におきましては、診察開始時の本人確認の徹底に努めております。今回ご指摘をいただいたような事例がなかったか可能な範囲で調べさせていただきましたが、申し訳ありませんがいただきました情報では特定にはいたりませんでした。本人確認につきまして今後も徹底してまいりたいと考えますので、お手数ではございますが、今回の件に関しましてより詳細な情報いただけるのであれば、総合案内スタッフまでお声かけいただきますようお願いいたします。
2	看護局	病院職員に関すること ②看護師	看護師の技術を確認なものに教育していただきたいです。退院時のバルーン抜去時の注射用水を抜く時に、間違えてサンブルポートにシリンジを入れ、尿管内の尿をシリンジに吸いました。間違えたと思った看護師は、陽圧をかけ膀胱内に尿を戻しました。間違えたと思ったら尿を戻さず、新しいシリンジにして欲しかったです。感染リスクです。このままだと医療事故になるんじゃないかと怖かったです。オペ後のバイタルも計らず、抗生剤もいってなかったが、接遇面はほとんどの看護師が素晴らしかったです。ですが、接遇だけでは看護師はできません。何より大切なことは知識と技術です。その他にも危ないことがありました。看護教育はきちんとしてほしいと思いました。安心できない病院にはならないでください。 看護で人がいなくならないことを願い、温かさ優しい気持ちでこれを伝えます。	この度は、入院中の看護技術において不安や怖い思いをされたということで、大変申し訳ございませんでした。また、非常に建設的なご意見、誠にありがとうございます。当該病棟のスタッフでご指摘の点を共有しました。コメントいただいたことを元に、看護技術のスキルアップとともに今後の当院での看護レベルの向上につなげたいと考えます。患者さんやご家族に信頼していただけるような知識・技術・態度を備えた看護師になること、そんな看護師を育てることを肝に銘じて邁進してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
3	看護局	病院職員に関すること ②看護師	手術の為の検査でCT造影を受けました。 静脈に造影剤を入れる針を装着し、まず、造影剤を入れずに撮影するとの説明で装置の中に入っていったところ、コードが異様に引っ張られ針が抜け飛んでしまい、流血しました。すぐにスタッフに知らせましたが、女性スタッフには「あー、引っかかったんかなー。」もう一人の女性スタッフには「あー、びっくりしたねー。連結不足かなー。」後から出てこられた男性スタッフに「連結不足」と、一言だけ説明していました。 コードの確認は基本中の基本だと思います。人間ですから、100%完璧な処置は求めませんが、事後のフォローがなさすぎだと思います。患者は不安を抱えて受診します。おばあちゃんの井戸端会議のような雰囲気では不安が増します。	この度は、こちらの不手際により点滴の針が抜け、入れ直すことになり大変申し訳ございませんでした。 また、その時の医療従事者の不適切な発言、配慮のない言動や対応により不快な思いまでさせてしまったことを深くお詫びいたします。この度のご意見を真摯に受け止め、部署全体で共有しました。今後はチューブやコード類の管理を徹底し安全管理に努めるとともに職員個々が日々の接遇を振り返り、患者さんに対して思いやりを持った対応ができるように努めてまいります。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。
4	看護局事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員 病院の設備について	忙しいのはわかりますが、入院受付の対応が不親切に感じました。 7階の待合の消毒液が切れていました。 清潔感があって大変いい病院だと感じました。 入院の送りでも駐車料金を取るのはいかがでしょうかと思います。	入院受付の対応について この度は、入院受付職員の態度で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当該職員への指導を行うため、受付の場所等を含む詳細な情報を1階総合案内までお教えくださいますようお願いいたします。 7階のデイルームの消毒液について この度は、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。点検を徹底するとともに、お声をかけて頂ければすぐに対応いたしますのでよろしくようお願いいたします。 駐車料金について 当院の駐車料金設定は、受益者負担の観点からご来院者にご負担いただいております。ご理解くださいますようお願いいたします。

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（8月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
5	事務局	要望	中区(深井中央中学校)に送迎バスを走らせてほしいです。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>現行の路線は、送迎バスの利用状況ならびに公共交通機関などの状況を検討したうえで決定しております。路線の新設・増設はこれらの事情を総合的に判断する必要があり、現時点ではご希望に沿うことはできません。</p> <p>頂いたご意見は、送迎バスの路線変更を今後検討する際の参考にさせていただきます。</p>
6	職員全体	感謝	循環器内科の松久先生、有馬先生、看護師さん、他スタッフの皆様お世話になりました。ありがとうございました。	<p>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。</p>
7	診療局 看護局	感謝	<p>義理の姉が救急搬送されました。病状は重症化の恐れがあるとのことでした。しかし、皆様の手厚い看護により、快方に向かい、先日の検査結果で、今後のことはかかりつけ医に詳しく報告するので委ねるようにとのことでした。郷間先生には何度も「治ってくれてありがとう。」と言われました。その言葉に、今までたくさん悔しい思いをされてきたのだと思いました。</p> <p>皆様のおかげで義理の姉は命をつなぐことができました。本当にありがとうございました。また穏やかな日々が戻り、皆様に笑顔が増えますことを願っています。</p>	<p>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。</p>
8	看護局	感謝	<p>今回の入院の対応がとても良かったので書かせていただきました。</p> <p>過去何度も、こちらの病院ではお世話になっていますが、何かしら良かったです。アットホームな雰囲気と親切な対応で、こんな入院は初めてでした。8西病棟の皆さんには感謝します。教育が行き届いていて良かったです。スタッフの皆さんありがとうございました。師長さんお世話になりました。</p>	<p>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。今後も安心して療養していただけるようにスタッフ一同努力してまいります。</p>
9	看護局	感謝	<p>いつも病院関係者の方々には、お世話になっております。</p> <p>特に、看護師の中谷さんには、いつも笑顔で接していただき会うのが楽しみになっております。私の馬鹿話にも耳を傾けていれて感謝します。これからも身体に気をつけていただき、今のままの中谷さんでいてください。応援しています。</p>	<p>温かいメッセージをありがとうございます。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。</p>