

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧

NO	管轄部署	区分	いつ	投書内容	回答
1	診療局	病院の規則・決まり等に関する こと ③診察体制について	R5.2.9	検査機関での乳がん検診（マンモ・エコー済）後、再検査のため、受診しました。（紹介状をもらうため、他のクリニックを先に受診。） 初診ということで、マンモと触診のみで終了。精密検査（エコー・必要時生検）は再予約が必要とのこと。 個人的な都合ではありますが、仕事の休みをとって来院しています。できれば本日精密検査もしていただきたかったです。検査機関での検査を終えている場合と、全く初めての検査来院が、同様の流れということに疑問を感じます。エコーの日に合わせて予約するなり。病院のご都合や決まりがあるとは思いますが、もっと合理的にしていただけたらと思います。	数ある乳腺専門外来の中で当院をご受診いただき誠に有難うございます。 乳がん検診で精密検査の対象となられ、当院での更なる検査を予約させていただきました。当院では乳腺検査において、専門的なスタッフと十分な検査時間の確保をさせていただいていることから同日での検査が不可能となっております。また、利便性や迅速性を追求して拙速な検査結果に至るのを防ぐことを重要視しております。これにより患者様の不利益に繋がらない様、最大限努力してまいります。ご理解いただければ幸いです。宜しくお願ひ申し上げます。
2	診療局 事務局	病院の規則・決まり等に関する こと	R5.1.4～5	1/4に頸椎の手術（9時～11時頃）を受けたが、翌1/5の昼頃に自分で連絡をするまで家族が安否を知らなかった。 ①病院から一切連絡なし・・・後日主治医に確認したが、家族に連絡するルールが病院として無いとのこと。こんな大事なことのルールが決まっていないのか。 ②連絡が無いため、家族が病院に電話した。その時の対応が「病棟が分からないと調べられない」とのこと。あきれられるばかりの返答だった。今のご時世で患者の管理もできない三流病院なのか？市民のための病院としてありえない。 患者家族に情報共有できるよう改善を願う。	このたびは、手術後の説明のご連絡ができておらず、ご家族に多大なご心配をおかけし、また電話対応につきましてもご家族の不安なお気持ちに寄り添った対応ができず、深くお詫び申し上げます。 新型コロナウイルス感染症の急速な拡大により、手術後にご家族にはご自宅で待機していただき、手術終了後にお電話で患者さんの手術の結果をお伝えするというルールにさせていただいておりましたが、そのことの情報共有が徹底できておらず誠に申し訳ございませんでした。 このたびのことを真摯に受け止め、患者さん・ご家族のお気持ちに寄り添っていけるよう職員一同努めてまいります。
3	看護局	病院職員に関する こと ②看護師	R5.1.5	デイルームの使用禁止について、話すことの禁止は理解できますが・・・担当看護師が来られるまでに待たせすぎです。テーブルなしで椅子だけの待ち合いとか考えてほしいです。	この度は来院された方をお待たせすることがあったようで、大変申し訳ございませんでした。いただきましたご意見を共有して今後お待たせすることがないように努めて参ります。デイルームの椅子につきましては、新型コロナウイルス感染拡大防止強化のため、一時的に撤去させていただいておりました。その間ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。感染状況を鑑み2月中旬より椅子を再設置させていただきました。
4	薬剤・技術局	提案・要望	R5.2.21	4Fリハビリで車いすに乗る際、自分は痰の量が多くて、体調良好でも痰が出ると、リハビリを中断してすぐに部屋に戻って吸引しないといけないということが続いています。その場で吸引できる携帯型の吸引器があれば、リハビリを中断することなく続けられるので、ありがたいです。何卒ご検討のほどよろしくお願ひいたします。	携帯型吸引器の使用は感染対策の必要性から、限られた場所で使用する必要があります。より充実したリハビリを提供できますよう、リハビリ実施前後の吸引と必要とならばリハビリ室での吸引を実施し、安全にリハビリを継続できるよう心がけて参ります。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。

NO	管轄部署	区分	いつ	投書内容	回答
5	薬剤・技術局	病院の規則・決まり等に関する こと ①待ち時間について	R5.1.20	堺市立総合医療センターに当初よりずっと通院していますが、最近頃に採血の結果が出るのが遅くなってきているようです。仕事の都合上、診察の当日朝一番にしか採血できません。いつも1時間ちょっとで結果が先生の元へ届いていたのですが、最近は2時間近くもかかっています。その差はなんだかわかりませんが、以前の様に早々に結果が出るよう、尽力をお願いいたします。	この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。最近の状況を振り返って見ました。8時15分から9時頃までに採血された患者さんの検査は、結果報告までに1時間以上かかっている事例があることが分かり、患者さんには大変ご迷惑をおかけしました。ご指摘頂いた日の早朝（明け方）につきましては、検査機器の一部に故障がみられ、またコロナ禍におきまして急な職員の欠員が生じておりました。機器トラブルと突発的な人員の不足が重なり検査結果報告の遅延を引き起こしたと考えられました。今後、検査結果はすみやかに報告できるよう、業務を改善し、検査体制を整えてまいります。
6	事務局 薬剤・技術科	提案・要望	R5.2.8	<p>今回初めて5F東に入院しました。「こうであったらよかったな」ということをいくつか提案させていただきます。</p> <p>①コロナ禍のためかもしれませんが、一度入院手続きをして病棟に入るとそれ以降コンビニなどに降りることが出来ません。当日私は急ぐあまり昼食は病棟に入ってからコンビニに行けばいいと思ってしまい、結局それは出来ず、それ以降絶食になったのでかなり厳しかったです。ぜひ、入院案内説明の時にそのことをしっかり伝えてあげてください。途中買い物は不可、食事はとってくることに。</p> <p>②忘れがちなスマホ充電器やコードも、病棟では貸せない事を念おしして、必要なら忘れないようにと。</p> <p>③セレクト食のメニューが今はスタッフに頼まないと出入りできないデイルームにしかなく、なかなかゆっくり見られず、知らない人も多かったと思います。食は大切です。パン焼き器があることもしかり、出来れば朝だけでもメニューやパン焼き器が、デイルームではなく病棟内にあればいいなと思いました。</p> <p>④フリーwi-fiは助かりましたが、一定時間過ぎるとすぐに切れてしまいます。常にチェックしていなくてはならず、継続的につながるように改善されたいなと思いました。</p> <p>大変お世話になりました。昔の市民病院を知っているので、びっくりするほどの素晴らしい施設です。気持ちよく養生出来ましたのは施設のみならず、先生・看護師さん・コメディカルスタッフの皆さんのケアのおかげです。ありがとうございました。</p>	<p>①②『病棟に入った後、コンビニなどに降りることができないこと、スマホの充電器など貸与できないため忘れない様に』といった具体的かつ重要なことについても今後伝えていける様に周知いたします。貴重なご意見ありがとうございますとございました。</p> <p>③ご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>この度は感染対策のためご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。トースター、電子レンジにつきましては、電源や設置場所など安全性を考慮し、現在病棟内に設置できておりません。再度、メニューなどの掲示場所も含め検討させていただきます。</p> <p>食事のことで気になることなどございましたら、病棟スタッフにお声掛けください。管理栄養士が伺い説明させていただきます。ご理解の程どうぞよろしくお願い申し上げます。</p> <p>④ご意見いただきありがとうございます。当院のフリーWiFiは多くの方が利用されます。快適な通信環境を確保するため、一定時間で接続が解除されるようになっております。ご理解いただけますと幸いです。</p>

NO	管轄部署	区分	いつ	投書内容	回答
7	事務局	要望	R5.2.7	クリニックに勤務をしているのですが、予約をするのに30分以上返事がなく、電話で問い合わせると「あと10分ほどかかります。」との返事だった。遅いのにまだかかるとはどういうことなのか。もっとスムーズに予約が取れるようにしてください。患者さんはクリニックで待っていただいているので、先に伝えてほしい。電話の対応も冷たく感じた。	この度は、当院患者支援センターの対応により不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。地域の医療機関からいただいた診察予約は、常日頃より迅速な対応を心がけております。しかし、その日の混み具合などによりお待たせする状況が発生しているのも事実です。そこで、特に今年度の後半以降、電話回線の増設や予約枠運用の見直し、人員体制の強化などに適宜取り組んでおりますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。また、スタッフの対応につきましては直ちに情報共有並びに接遇に関する指導の強化を行いました。今回いただきましたご意見を更に踏まえ引き続き業務改善に努めて参ります。大変貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。
8	事務局	質問	R5.2.16	保険証確認について、マイナンバーでの確認に暗証番号を求められたが、何の暗証番号かわからない。マイナンバーには、5種類（4桁は4種類）の番号がある。どれか。	保険証確認をマイナンバーカードで行う際、暗証番号を求められますのは、何らかの理由で顔認証ができなかった場合となります。その際に必要となりますのは、電子証明書等の発行時に必要となる4ケタの暗証番号です。ご不明な点等ございましたら、ご説明させていただきますので保険証確認窓口でお声かけください。何卒ご理解の程よろしくお願いいたします。
9	事務局	提案・要望	R5.2.22	2F内科会計受付前について。混んでおり、順番に並んでいたが、横入りというか受付のすぐ横に立ち、きちんと並んでいる人がいるのに先に受付をされた。中の受付の人には見えなかったのか、受付を進める。ルールを守り並んでいる者にとっては納得いかない。誰も注意しないのもいけないかもしれないが、採血のところには「足のイラスト 並ぶ方向」があり、皆きちんと並んでいる。混む所にも「足形イラスト」を設けてほしい。	この度は会計受付時の順番につきまして配慮が足らず不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。採血室の足形シールは患者さん同士の距離を保つこと、列が膨れないようにすることを目的に設置しており、今後の状況をみて引き続き検討させていただきます。また、2階受付以外につきましてもより利便性高く患者さんにご利用いただける様、今後も可能な範囲で改善を図るよう対応させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。
10	事務局	提案・要望	R5.2.22	検査表に再診機へ行くようにと指示がありますが、半年後や3ヶ月後の検査だけに受診しているのに、いつも保険証確認でひっかかり、別の窓口へ誘導されます。2ヶ月以上の方は健康保険証の確認があるので○番への但し書きを入れてもらえませんか？毎回不便に思います。	ご意見いただきましてありがとうございます。ご不便をお掛けしまして、誠に申し訳ございませんでした。検査表（予約票）について、再診受付機と3番 保険証確認窓口への案内に関する文言を修正するよう院内調整致します。システムの調整が整い次第、変更となります。貴重なご意見ありがとうございました。

NO	管轄部署	区分	いつ	投書内容	回答
11	診療局 看護局	感謝	R5.2.13	初めての入院・手術で不安がありましたが、親身に丁寧にこちらの質問に答えてくださる先生に担当していただき、安心して手術を受けることができました。病室においても、本当に細かい気配りをしてくださる優しい看護師の方々のおかげで大変助かりました。たくさんの患者さんがいらっしゃる中、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 薬剤・技術局	感謝	R5.2.20	乳房のエコーを受けました。技術者の女性の方も、とっても親切で笑顔で安心させていただきました。先生も的確にお話くださり、心から安心することができました。お名前は分からないのですが、本日は本当にありがとうございました。こちらの病院はいつもお世話になっていますが、どちらのスタッフさんも親切で寄り添ってくださいます。	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。