

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（3～4月）

NO.	種別	投書内容	回答
1	病院職員に関すること 医師	3/19に手術を受けて、心身ともに落ち込んでいるところへ主治医の優しさがなく、外科の医師の言葉で大変傷つき、ふせております。次は4/10の予約であります。先生は10日までもつかなと言われて大変ショックを受けております。「俺はもうおしまいだ」と言って家族にあたります。たまりません。もう少しあたたかな先生であってほしい。	この度は、担当医師の対応に関して不快な思いをおかけし申し訳ございません。内容について真摯にうけとめ、詳細な調査を行いました。担当医師は退院時に、次回外来受診まで体調がもたない場合は外来に連絡するように説明したつもりであったとのことでした。予後についての発言であると誤解を招くことになってしまったことにつきまして、お詫び申し上げます。当院では平素より、患者さん一人ひとりに適切な医療を提供するよう日々努力しておりますが、今後は、このような事態が発生しないよう、対応の向上に努めてまいります。
2	病院職員に関すること 看護師	1/30腰椎麻酔の手術後、夕食から開食になったのですが、配膳の方がオーバーテーブルに食事を置いていかれました。持続点滴、尿バルン、モニターが着いているのに、どうしてオーバーテーブルを寄せて食べたらいいのでしょうか？お箸もカバンに入れていたのでとれません。配膳スタッフさんに、セッティングまでするようご指導ください。よろしくをお願いします。	この度は、配膳について配慮が足りず、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。配膳を行うスタッフとの情報共有が行えていなかったと反省しております。今回の内容をふまえて、部署内で状況の振り返りを行い、対応について指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
3	病院の規則・決まり等に関する こと	待ち時間が長すぎる。予約時間の意味がない。	この度は、外来で予約があるにも関わらず、長時間お待たせしまして、申し訳ございませんでした。各診療科ごとに待ち時間の調査を行い、長時間となっている科については各診療科で改善策を検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
4	提案・要望	シャワーを浴びた後にドライヤーをお借りしましたが、洗面台にコンセントがなく、自分のベッドスペースで髪を乾かしました。その際に鏡がなく不便でした。手鏡の貸し出しや洗面台にコンセントをつける等の改善をしていただけるとありがたいです。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。洗面台へのコンセント増設は工事が必要となりますので、患者さんの療養環境を考慮し、直ちにご要望にお応えすることはできませんのでご理解ください。また、手鏡については持ち込みをお願いしておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。

5	提案・要望	Wi-Fiが使えるのは非常にありがたいですが、認証を求められる頻度が多く、面倒に感じます。せめて1日に1度とか、半日に1度に変更できないでしょうか。	貴重なご意見を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。
6	病院の設備について	①洗濯場にゴミ箱を置いてください。 ②個室の洗面側にタオルかけをつけてください。	①洗濯室へのゴミ箱設置について 貴重なご意見ありがとうございます。 洗濯室は狭いためゴミ箱を設置すると洗濯物を回収する時に転倒するなどの危険性がありますので、恐れ入りますが、洗濯室のすぐ隣のデイルームに設置しているゴミ箱をご利用ください。 ②個室洗面台へのタオルかけ設置について 貴重なご意見ありがとうございます。 当院では洗面台は衛生面、感染予防の観点からペーパータオルの利用を推奨しておりますので、備え付けのペーパータオルをご利用ください。 ご理解くださいますようお願いいたします。
7	病院の設備について	3ヶ月ぶりに診察を受け、処方せんを当院のFAXを利用し送信しようとしたところ、機械が変更となっており、従来の薬局カードを利用できなくなっていました。送信手続きが何段階もあり手間取り、わかりませんでした。 私たち高齢者にとっては以前のカード式が簡単でした。高齢者にとって使いやすいよう薬局カードが利用できるようお願いいたします。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。 以前の処方せんFAX機は、経年劣化による故障が頻発していたため、令和6年4月1日から新しい処方せんFAX機を導入しました。新しい処方せんFAX機では薬局カードを利用することができませんが、操作手順を簡略化するなど、改善してまいります。 操作にご不明な点がございましたら、お近くのスタッフまでお声かけください。
8	感謝	消化器内科の主治医、感染症内科の先生方（4名）及び放射線科の先生方とスタッフの方々、適切かつ迅速な判断と治療に対し感謝いたします。 一般病棟8階東の看護師、事務員他スタッフの方々、入院中の私の心身両面を思いやったケアにより、入院の日々を穏やかに、充実して過ごすことができました。ありがとうございます。 実は私は4月11日より、自分の夢であり目標であるある職業に就くための専門学校に行くことになっていました。もし今回の退院が4月11日に間に合わなければ、通学を（夢を）あきらめないといけませんでした。ところが4月4日に退院でき、通学できることになりました。本当にありがとうございました。どんな言葉でもこの感謝の気持ちを表すことができません。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。

9	感謝	私、藤澤先生に出会って糖尿病に向き合うことができ、治療に専念することができました。少しずつ良くなってきています。近所の医院の院長先生は堺市立総合医療センターで信用できるのは藤澤先生だけだと言われていました。先生これからも病人をお助けください。	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。お声を励みにこれからも安心して療養していただけるよう邁進してまいります。
10	感謝	僕は、糖尿病の藤澤先生に生命を助けていただきました。病気を軽く考えていました。先生にお会いでき、病気と向き合えるようになりました。先生のあの笑顔で見つめられると「あーこの先生にお会いできてよかった」と思います。感謝でいっぱいです。先生助けてくれてありがとう。いつまでもお願いします。	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一番の励みとなります。今後も患者さんに寄り添っていただけるよう努力してまいります。
11	感謝	岩瀬先生の診察、受診しました。緊張していたけど、先生、可愛らしくて話やすくして普段通りに診察していただきました。来年もまたよろしく願いいたします。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、誠にありがとうございます。当院に従事する者として大変励みになります。今後も患者さんに安心して療養いただけるよう取り組んでまいります。
12	感謝	インフルエンザA型でぜんそくが悪化し入院していました。2日の日、救急外来で診てくださった高橋先生、松本先生、親切にとてもよく診てくださりありがとうございました。 9西病棟の看護師のみなさん、声が出づらく苦しい時もとても優しくお声をかけてくださいました。みなさんのおかげで安心して入院生活を送ることができました。とてもありがたく感謝しております。 主治医の郷間先生、朝も夜も病室にきてくださり、先生が来てくださると安心してその後も過ごすことができ、退院することができました。お忙しい中とても丁寧に診てくださり、退院後のことも先生には信頼してお話することができます。本当にいつもありがとうございます。これからもお世話になることと思いますが、よろしく願いいたします。この度は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。スタッフ一同、このお声を励みに今後も安心して療養していただけるよう邁進してまいります。
13	感謝	提案ではありませんが、今回特別に上西梨南看護師にお礼を申し上げたいです。入院初日から退院の日まで2回お世話になりました。彼女は患者・家族に対して、日々業務として全力で誠心誠意私たちと向き合う気持ちを感じます。いつも笑顔で。 もちろん他の看護師の対応も丁寧でした。この度お世話になりました。皆さんの活躍を応援しています。	この度は、看護師の対応についてお褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。当院に従事する者として大変励みになります。今後も患者さんに寄り添ったケアが提供できるよう努力してまいります。

14	感謝	入院前に予想していた食事内容に比べ、はるかに予想を超えて味、種類、品数すべてについて良いと思います。毎日美味しくいただいています。ありがとうございます。引き続きお願いします。	この度は、お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。給食会社ともども大変嬉しく思っております。今後もこのようなお言葉をいただけるよう、一層努力してまいります。
15	感謝	病院のトイレは、新しくても汚れているところが多いですが、こちらのトイレはいつもきれいに清掃されています。ぜひ、清掃スタッフの方に伝えてください。	お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。 清掃スタッフの方々へ伝えたところ、一同喜んでおりました。 このお言葉を励みに、今後も患者さんに安心して療養いただける環境づくりに取り組んでまいります。