

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（5～6月）

NO.	種別	投書内容	回答
1	病院職員に関すること ②看護師	<p>退院する方の迎えに来た際のこと。入院されていた方がひとりで退院荷物をまとめるのは困難な方もいます。面会時間は14：00からと決まっていますが、退院する際は迎えの方が入室して荷物をまとめてもよいのではないですか。忘れ物の確認もできますし。体力的にもしんどいですよ、入院していた方は。その点を改善された方がよいと思います。</p> <p>看護師の一言で患者は良くも悪くもなります。指導の方よろしく願いいたします。</p>	<p>この度は、配慮が不足しており申し訳ございません。</p> <p>退院する際は、面会時間にかかわらず、お迎えの方に入室していただきお荷物をまとめていただくことは可能です。</p> <p>今回のご意見について部署内で共有いたしました。</p> <p>今後は患者さんに寄り添った対応や心遣いができるよう努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	病院職員に関すること ②看護局事務員	<p>事務員の〇さん。上から目線の威圧的な言い方、怖い。接遇悪すぎ。</p>	<p>この度は、事務員の対応により不快な思いをおかけし申し訳ございません。</p> <p>当該職員に今回のご意見を伝え、状況の振り返りを行うとともに、どのような状況でも、患者さんの立場に立った態度や言葉使いを行うよう指導いたしました。職員も真摯に受け止め、反省しております。</p> <p>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。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	提案・要望	<p>前立腺癌の摘出手術を受けて2年になります。術後、診察毎に尿と血液検査をします。先生からは腫瘍マーカー、PSAの数値が0で問題なしですと言われて安心してはいますが、検査詳細情報で沢山の項目表がわたされます。</p> <p>この表の検査項目と上限・下限値は表示されていますが検査項目のねらいや目的を書いた表がもらえれば、もっと参考になると思いますので、そのような表を作成ください。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>検査項目のねらいや目的について、より丁寧に説明を行うよう医師へ周知を行ってまいります。</p> <p>また、検査項目についての解説（例えば、総蛋白（TP）：血液に含まれる蛋白の総量をいいます。肝機能障害などによって低値を示します。など）は表にしてご希望の方に提供できるよう進めてまいります。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（5～6月）

NO.	種別	投書内容	回答
4	病院職員に 関して ⑤委託職員	いつも事務員（〇階）ぶあいそ。	この度は、不快な思いをおかけし申し訳ございません。 今後は、無愛想と感じられることのないよう、事務員一同、接遇改善に取り組んでまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	病院職員に 関して ⑤委託職員	理解はしていましたが、〇番受付の方、もう少し笑顔で対応できませんか？ 疲れているのもわかります。ただ、疲れているなら退職と転職を。清掃員の方がよいのではないのでしょうか。清掃員の方も笑顔の方もいますが。声・対応・笑顔、いちから勉強してください。 堺市立総合医療センターは大病院でもなく、レベルは下。なぜ上位レベル病院のスタッフが素晴らしいか。心があるからです。 教育的指導を今一度考え直さないとクレームだらけの病院となっています。 堺市民の半数以上のクレームに耳を傾けてください。医師の方がかわいそう！！	この度は、受付事務員の対応で不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。 今回のご指摘をスタッフ全員に共有し、マスク着用時でも目元からわかるような笑顔、明るい声や丁寧な所作について指導を行いました。 今後は、心地よい印象を持っていただけるよう努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
6	病院職員に 関すること ⑤委託職員	左ハンドルのため、警備員に駐車券取り出し口が反対なので、取っていただけないかとお願ひしたら、とても不機嫌に「そんなことできない。」と言ひながら仕方なしで取ってくれた。手術を受け通院しているので、車の乗り降りが不自由なのでお願ひしたのですが。（身体障害者手帳あり、見た目ではわからない。）今まで、この方以外の方は、快く取ってくださったり、何も言わなくても走って取りにきてくださった方もいましたのに。それと、ゆずりあい駐車スペース、空いていることがありません。ゆずりあいカードをぶらさげている車はほとんどありません。	この度は、警備員の対応によりたいへん不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。 警備員には接遇の改善とともに、臨機応変に対応するよう指導しました。 ゆずりあい駐車区画については、駐車場の混雑状況によって、一般の方がやむを得ず駐車される場合がございます。ご理解いただけますと幸いです。 貴重なご意見ありがとうございました。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（5～6月）

NO.	種別	投書内容	回答
7	病院の設備 について	処方せんのFAXやりにくくなりました。薬局ちゃんと登録してください。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。 現在、当院から半径5km圏内のすべての薬局に声掛けを行い、順次登録しております。引き続き、登録薬局の増加に向けて取り組んでまいります。 なお、登録されていない薬局に対してもFAXを送信することは可能ですが、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掛けください。
8	感謝	約3ヶ月に1度眼科でお世話になっております。沢先生はじめ看護師の方々、皆様大変親切で気持ちのよい対応を毎回して下さいます。ありがとうございます。	この度は、温かいメッセージをいただき、誠にありがとうございます。スタッフ一同たいへん励みになります。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。
9	感謝	李三智美さんはとても優しくどんな事に対しても接してくれてよく動いてくださってうれしかったです。	この度は、お褒めの言葉をいただき、たいへんうれしく思います。このお声を励みに、今後も患者さんの思いを汲み取った看護が提供できるよう努めてまいります。