

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧(5月-6月)

NO.	種別	投書内容	回答
1	入院中の環境について	子宮筋腫のために子宮摘出の手術を受けたが、同室に産前産後の患者さんがいてなんとなくつらくなりました。出来れば別室にしたいだけだと気持ち的にましだと思います。	この度は、配慮が不足しており大変申し訳ございませんでした。産科と婦人科の病室はできる限り別の病室を準備しておりますが、緊急対応のため一時的に同室となってしまいました。 今回のご意見を真摯に受け止め、病棟全体で話し合いました。今後は患者さんの思いに寄り添った対応ができるように努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
2	入院中の環境について	廊下はともかく、部屋はスリッパにさせていただきたい。外の泥が入る。	この度は、貴重なご意見ありがとうございました。スリッパやサンダルについては、転びやすく大変危険なため、使用を制限させて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。また汚れ等をお見かけになった際は、速やかに清掃を行いますので、お近くのスタッフへお声かけください。
3	病院職員に関すること ④事務職員 (看護局)	「まだお仕事されるんですね」「まだお仕事されるということなので」といった旨の発言を数回言われました。「まだ」とは、心身ともに弱っている患者に対してマウントを取って、患者が心を痛めるとは思わないのですか？〇氏も、まだお仕事を続けたいのなら、接遇について勉強されてみてはいかがでしょうか？名札を裏向きに装着されているため、漢字がわかりませんでした。	この度は、不快な思いをおかけし大変申し訳ございません。今回のご指摘を受け、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。今後は、患者さんやご家族の思いに寄り添った対応が行えるよう、接遇改善に取り組んでまいります。また名札の装着についても、身だしなみと共に指導し、改善いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
4	病院職員に関すること ④事務職員 (看護局)	インターフォンでの対応が悪い。医師との話をするために来院したが、インターフォン越しに面会の家族だと勝手に判断し、雑な対応をされた。院内、スタッフ同士での報告、連携がとれていないと実感した。改善してほしい。気分が悪い。	この度は、不快な思いをおかけし申し訳ございません。ご指摘について、看護師と病棟事務担当者で共有し、円滑な連携について話し合いました。今後は、このような事態が発生しないよう、医療者間での連携を強化し、対応の向上に努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	病院の設備について	お世話になっています。プライバシーの問題と思うのですが、窓から外が見えないのは残念です。	この度は、貴重なご意見ありがとうございました。 デイルーム、病室の窓については、患者さんおよび周辺住民のプライバシー保護のため、部分的に曇りガラスの仕様としております。 ご理解くださいますようお願いいたします。
6	病院の設備について	個室、病棟のトイレがくさいです。	この度は、不快な思いをおかけし申し訳ございません。 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。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧(5月-6月)

NO.	種別	投書内容	回答
7	病院の設備について	階段を右側手すりを持って登っていると、3～9階のドア付近で突然ドアが開いてきてぶつかりそうになりましたので、できれば引き扉にかえられた方が良いと思います。扉前の注意表示等もご検討お願いします。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 階段室ドアの引き戸への改修は構造上できませんので、ドアを開ける際はドアの向こうに気をつけるように職員に周知するとともに、安全な通行ができるよう扉等への注意表示を検討いたします。
8	提案・要望	南区の送迎バスの最終が15：10は早いと思います。せめて17：00くらいにならないでしょうか。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 現行の運行本数は、送迎バスの利用状況を検討したうえで決定しております。南区ルートの増便について、現状の利用者数を鑑み、現時点ではご希望に沿うことはできません。頂いたご意見は、今後見直しを検討する際には参考とさせていただきます。
9	感謝	5東病棟。皆さま良い人ばかりで、親切にしてくださって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。
10	感謝	本日退院となりました。合原Dr、8西病棟の看護師さん、いろいろお世話になりました。ありがとうございます。合原Dr、外来の診察の時は主人をよろしく願います。本当にありがとうございます。	感謝のお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。
11	感謝	膵臓がんでの入院中、大変お世話になりました。こんな病気になるとは思いもせず、不安と恐怖で気持ちが落ち込んでいたところ、主治医富原先生と一生懸命になっていただいた中村純寿先生、ありがとうございます。未だ治療が続いていますが、今後ともよろしく願います。	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環境づくりに取り組んでまいります。
12	感謝	先日、こちらで入院した際、呼吸器内科の榎本先生に大変お世話になりました。感染症だったため、私だけではなく、家族の心配もしてくださり、いつも優しく接してくださいました。先生のおかげで無事に退院することができました。本当にお世話になりました。ありがとうございます。	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す。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。
13	感謝	閉所恐怖症のため、MRIが苦手です。毎回の苦痛ですが、女性のスタッフさんが優しく声をかけてくださり、なんとか受けることができました。他のスタッフさんも優しくてよかったです。	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。