

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（6-7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>小児病棟にて子ども(3歳)が入院しておりました。一部の看護師の方ですが子どもへの声かけの仕方が気になりました。</p> <p>点滴部の確認の際、子どもは手を触られるのを嫌がり泣き出しましたが、それに対し、「これをしないともっと痛くなるよ」と少し威圧的な感じの接し方で、3歳の子どもにそんな伝え方では、気分を落ち着かせる効果はないのではないかと思いました。実際子どもはさらに激しく泣き出し嫌なことをされるので暴れ出していました。</p> <p>そのような威圧的な接し方の方が4～5名程いらっしゃいました。</p> <p>入院という特別な環境で子どもも不安です。</p> <p>子どもが嫌がる処置をしないといけないですが(注射、薬を飲むなど)その際にもう少し看護師さんの対応が子どもの気持ちに寄り添ったものであればなと感じました。</p> <p>子どもの年齢に応じた話し方など看護師さんへの指導が必要なのではないかと思えます。</p>	<p>この度は、看護師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でした。ご意見を真摯に受け止め、状況の振り返りを行いました。お子さんに対して配慮に欠けた言動であり、今後はお子さんの気持ちに寄り添った対応や言葉遣いができるよう職員へ指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	入院中の環境について	<p>患者が1日中ロビーの机を占領している。</p> <p>他の人が座れない。</p> <p>いない時も荷物(PC、カバン)がおいてある。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。今後は面会ルームの巡回を強化し、長時間使用されている場合は声かけをするなど対応を徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（6-7月）

NO.	種別	投書内容	回答
3	病院職員に関すること	<p>○階東受付の女性の方の接遇がひどく、不愉快な思いをしました。</p> <p>病棟についた10分後に看護師が来られ、医師からの病状説明があると言われました。5分後、転院担当の〇〇さんが来られ、患者がいるその場で話を始めました。転院の話や家族の今後の世話準備の話は、患者のいる前ではすべきでないと感じます。患者に心配をかけるような話は、回復にも関わりますので、配慮願います。</p> <p>話は10分で終わったものの、貴重な面会時間が短縮されました。ですが、受付担当さんがものすごく横柄な態度で病室に来られ、「追い出す」かのようにカーテンを全開にして、2分後看護部長まで連れてこられた。</p> <p>貴院の信頼性を大変尊重しているため、このようなことが再発しないように切に願っています。</p>	<p>この度は、事務担当者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。ご意見について真摯に受け止め、配慮に欠けた態度であり、言動について指導いたしました。今後は、このような事態が発生しないよう、接遇改善に努めてまいります。また、転院調整担当者についても配慮が足りず、申し訳ございませんでした。今後は、患者さんの気持ちに配慮しながら、必要時は別室でお話させていただくなどの対応をいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	病院職員に関すること ⑤委託職員	<p>ベッドまわり、テーブル、窓がほこりだらけ。衛生上どうでしょう。</p>	<p>この度は、清掃が行き届いておらず、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。ベッド周囲の環境整備を強化し、衛生環境を保つことができるように指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	提案・要望	<p>入院生活の健康促進のため、敷地内でウォーキング等できるようにご検討をお願いします。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。現時点ではご希望に沿うことはできませんが、いただいたご意見について今後検討してまいります。</p>
6	病院職員に関すること ②看護師	<p>看護師の〇〇さん、対応が冷たすぎでとても事務的で感じが悪いです。</p>	<p>この度は、看護師の対応で不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。今後は、このような事態が発生しないよう、看護師の接遇改善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。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧 (6-7月)

NO.	種別	投書内容	回答
7	提案・要望	<p>いつも化学療法センターでお世話になっています。ありがとうございます。外来診察が終わってから化学療法センターでお薬を投与していただくのですが、その日は診察の後、処置室で処置していただいてから化学療法センターに向かいました。処置室で看護師さんに「化学療法センターに連絡しておきましたので。」と言われたのでセンターに向かい、呼ばれるのを待っていたのですが、なかなか呼ばれませんでした。センターを利用される方は多く、事務の方たちも忙しくされているので、お手を煩わせるのもどうかと思います、声をかけずに呼ばれるのを待っていました。1時間待っても呼ばれないので、とうとう声をかけさせていただいたところ、私が化学療法センターに着く少し前に呼ばれていたとのことでした。その後、違う番号の方たちが呼ばれましたが、その時に私の番号も読んでいただいていたら、1時間も待つこともなかったと思いました。家族が仕事を抜けて一緒に来てもらっているので、家族にも申し訳なく思いました。化学療法センターでも外来診察や会計のようにTVモニターで呼ばれた番号の表示をしていただけないでしょうか。ご検討よろしく申し上げます。</p>	<p>この度は、化学療法開始までお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。診察終了後に一度お呼びしましたが、先にあった処置の終了時間の確認ができておらず、長時間お待たせすることになり、深くお詫び申し上げます。今後は外来ブロック間での連絡方法を統一し、待ち時間が少しでも少なくなるように取り組んでまいります。また、テレビモニターなどの番号表示については、事務部門とも検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
8	提案・要望	<p>本日、家族のオペの為、8:30に来院と言われる。その後9:00前まで待機。9:00までに来てくださいの声かけでよいのでは？ 元々長時間オペと聞いているが、待っている家族への対応に疑問。病棟の間で1日待つ。8時間以上。クッション性もない椅子でテレビもなし。疲れたことを話すと、車で足を伸ばしてみても？というニュアンスの返答。無音、雑誌（パンフレット）もない状況で、1日以上待たされる家族のことは考えてもいない。 病棟ヘインターフォンを押すも、受付対応がなかなか来ない。（数分間）ドアの前をナースが通るが声かけなし。治療してもらっているので何も言えないが、ご高齢の家族様だと、とてもつらいと思います。改善策を考える方がよいのでは。</p>	<p>この度は、不快な思いをおかけし、たいへん申し訳ございませんでした。長時間の手術でお待ちいただいているご家族に対してのお声かけができておらず心よりお詫び申し上げます。今回のご指摘を受けて、部署全体で振り返りを行い、手術の状況に応じてご家族に声かけし、配慮のある対応をしていくように指導いたしました。また、ダイルームの環境については病院全体で検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（6-7月）

NO.	種別	投書内容	回答
9	病院職員に関すること ②看護師	入院時に入れ歯ケース持参の案内あり、ポリドントとともに持参しましたが、10日ほどたつのにポリドントが減っている様子がありませんでした。どうか洗浄等、管理のほどお願いします。	この度は、義歯の洗浄、管理が徹底できておらず、たいへん申し訳ございませんでした。口腔ケア後に専用薬剤を使用して洗浄することができていませんでした。今回のご指摘を受けて、義歯使用中の洗浄方法の統一を徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
10	提案・要望	ウォーターサーバーの水の注ぎ口がとても汚いので掃除をお願いしたいです。	この度は、不快な思いをおかけし申し訳ございません。各病棟等に設置しているウォーターサーバー（給茶機）を確認しましたところ、経年劣化による変色等がございましたので、気持ちよく使用していただけるように部品交換の手配、清掃の頻度を増やす運用変更をおこないました。貴重なご意見ありがとうございました。
11	病院の設備について	病室でも、ここでも、下でも全然Wi-Fiがつながりません。すごく困ります。どうかかけて下さい。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。当院のWi-Fi環境は多くの方が利用されているため、回線速度が遅くなったり、接続しにくくなる場合がございます。予めご了承くださいますようお願いいたします。
12	病院の設備について	駐車場ですが、身障者用のところに駐車除外のプレートがない人が置いているので、本当に必要な人がとめられないです。2階駐車場にとめるしかないのは、歩行困難な人はどうするのでしょうか？思いやり駐車スペースにガードマンをおくなどして配慮いただきたいです。100均で売られている車いすマークのステッカーは何の効力もないんですよ。ちゃんと警察署でプレートもらってきてほしいです。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。病院の特性上、利用証等をお持ちでなくてもゆずりあい駐車区画を必要とされている方がいらっしゃることをご理解いただけますと幸いです。歩行困難な方については、正面玄関前の車寄せスペースから車いすで移動することができますのでぜひご利用ください。 また、お困りのこと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。
13	提案・要望	ピンクエプロンの人達、通路のまん中に立っていてじゃま。	この度は、不快な思いをおかけし申し訳ございません。ピンクのエプロンを着用している者は、患者さんがより快適に安心して受診ができるよう活動しているボランティアの者です。2階では行き先等迷われている患者さんに積極的に声かけし案内を行ったり、受付の列の整理等を行っています。立ち位置につきまして患者さんにより配慮するよう伝えさせていただきました。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（6-7月）

NO.	種別	投書内容	回答
14	提案・要望	<p>面会時間を「パンフレットの面会時間」のところを写メ撮って送ってと頼んだが違った。訂正シールを貼るか、そのページに訂正プリントをとめつけるべきではないでしょうか？プリントをパンフレットの間にはさんでも、ばさっと他のプリントと落ちると気づかないおそれがあると思います。</p> <p>小さい訂正シールを貼ることを提案させていただきます。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし、たいへん申し訳ございません。「入院のご案内」を改訂し、「感染等の状況により、面会及び面会時間が制限される場合がありますので、ホームページなどで事前にご確認ください。」と追記させていただきました。今後も最新の情報を提供でき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。</p>
15	病院の設備について	<p>耳鼻咽喉科の診察室前の待合室の冷房が寒すぎて、待合室に座っていただけませんでした。結果として長井先生から電話をかけてもらう羽目になりました。（診察の順番がきているのにその場にいなかったのです。）</p> <p>私は特に寒がりなので、私に合わせると他の人が暑いのですが、私はちゃんと防寒着を持ってきて着ていました。それでも寒かった。昼前でお腹が空いてきて体温も下がり気味だったので気分が悪くなってきて、地下に早めの昼食をとりに行かないといけなくなりました。もう少し待合室の冷房の設定温度を上げてもらえないでしょうか。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。一部の待合室で空調機の風が直接当たる風向きになっていたため、風向き調整を行いました。ご利用される方々が快適に感じ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。</p>
16	感謝	<p>S状結腸にて救急搬送され、一度(仮)退院し手術の為に6月の初め、再入院しましたが、今回無事退院、出来る様になりました。</p> <p>ソーシャルワーカーのH氏、Uさん、先生方、周囲のスタッフの方々、いわゆる神対応そのものでした。</p> <p>本当に有り難うございました。堺市立総合医療センターでお世話になり、本当に良かったです。</p>	<p>お褒めの言葉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>
17	感謝	<p>長井先生にいつも丁寧にみていただいて、安心して受診することができています。いつもありがとうございます。</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>