

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（12月）

NO.	投書内容	回答
1	受付の対応が悪すぎる。全く笑顔なし。受付の人は少しくらい笑顔になるべき。	この度は、受付の対応について不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。今回のご指摘を受け、看護師とクラークで情報共有を行いました。職員として自らの行動を振り返り、相手を敬い対応できるよう接遇改善に取り組んでまいります。貴重な意見ありがとうございます。
2	3度目の入院ですが、いつまでコロナ禍で運用されているのか不思議です。5類へ移行して1年半も経過するのに外来ではコロナの質問、しかも毎回紙運用、面会も時間制限あり。不定休で9～18時まで仕事をしている為、全く面会時間に面会できません。その事をNsへ伝えてもルールはルールと言われ、家族が寄り添える事すら出来ない。本人も高齢で一人での入院はとても不安な様子です。世間の流れに見合っている制限に変えて下さい。いつまでコロナ禍なのでしょう？	この度は、ご不便をおかけし大変申し訳ございません。面会は患者さんにとって闘病の支えであり、ご家族と過ごす大切な時間です。そのような意義ある面会を長期間制限することになり心苦しく思っております。今後、感染対策を講じつつも面会緩和ができる方策を検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
3	薬に関して、現在使うことのできない薬が3ヶ月分以上残っている(その他流動食も)。病状が変化し、ほとんど使用することがなかった。看護師さんは家で処分して下さいとの事だった。あまりの量だし、もったいないと思う。非常に高いお金で購入しているし、現在健康保険料も高くなっている。結構薬不足や、日本の病院が大量に薬を出すので外国人が売ったりしているとの報道もある。貧しい国で薬のない国がたくさんある中、どうにかならないでしょうか？一つの病院の事だけのことでないが、薬の量を考えるべきだと思う。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見の通り、残薬調整することで、不要な薬剤を減らし、限りある薬剤を大切にすべく、院外保険薬局とも連携し、処方に反映されるよう努力してまいります。
4	(1) 接遇 本人初めて入院しました。本当に大変な看護師の働きを見ていますと神様の様に思いパンを取りました。 (2) 清掃の件 便器の清掃ですが、便器の座面の清掃はOKですが、裏側の清掃がよく汚れるので両チェック願います。	温かいメッセージをありがとうございます。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。 この度は、不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。便器の裏側等、目につくにくい箇所の清掃も徹底し、確認するよう現場責任者へ指導しました。引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
5	家族の手術の立ち会いで来院しまして、待ち時間デイルームで待機していましたが、暖房がきつい様に思えて、結構暑かったです。できれば温度調節をお願いいたします。	手術の立ち会いで待機いただくなか、ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。現在、外気温度による寒暖差が激しい季節になっているため、一時的に暑くなる場合があります。お近くの職員へお声掛けください。皆様が快適に過ごせるよう空調管理に努めますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
6	外来の受付の対応がとにかく失礼です。余計なへりくだりは無用ですが、此方に非があるような対応をされます。今日はそのまま帰ります。診察はキャンセルです。	この度は、受付スタッフの対応について大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今回のご指摘内容を該当スタッフに伝え、対応について指導いたしました。今後は、相手の立場に立った、寄り添える接遇をするよう努めます。貴重なご意見ありがとうございます。
7	発達外来の待ち時間が長すぎます。	この度は、発達外来の待ち時間が長くなり、申し訳ございませんでした。待ち時間の長さに関してはこれまでも様々な対策を立ててきました。しかしながら、診療の特異性から診療時間が長引くことも少なくありません。さらに、専門性の高い診療を行うため担当医も限られており、代理医師による診療ができない外来でもあります。一方で受診希望の患者さんは多く、さらに増加傾向にあります。あらかじめ余裕のある予約では対応出来ない現状があります。このような事情のため、待ち時間を解消するのは非常に困難な現状です。ご迷惑をおかけしますが、ご理解のほどよろしく願います。
8	整形外科の石井正悦先生に2年前に手術をしていただきそれから2年間、外来で丁寧に診察をしていただきました。ありがとうございます。安心して毎回受診させていただいていました。感謝の気持ちでいっぱいです。お世話になりました。	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	娘がホームから転落し、こちらに救急で運ばれたと聞いたとき、そして、安定するまでは今までが一番辛いときを過ごしました。 そんな中で田浦先生、薬師寺先生が娘の命を救うために、医療ケアして頂き、そして、丁寧な説明や連絡を取って下さり、安心してお任せすることができました。 娘も先生方とのコミュニケーション田浦先生との何気ない会話が励みになったと思います。 今は元気になり、ライブに行ったり、バイト、学校と元の生活に戻りつつあります。 これからも、今こうして家族が過ごせることを感謝して幸せを感じ、過ごしていきます。 本当に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。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。
10	病院に救急で入ったのですが、院内も綺麗だし、皆様に本当に良くしていただきました。心を癒していただきました看護師の国方さん、高山さん、山本さん、森本さん、松本さん、有難うございました。医師の西村先生にも空いた時間に病室に来て下さり、症状など気遣いして安心してお任せすることができました。この歳になって(70才)、今更ながら「病院って、病気を治すのみならず、心の病も治してくれるのだ」と深く気がかされました。入院中、楽しく過ごさせていただき本当に有難うございました。堺市立総合医療センター様、頑張ってください。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。スタッフ一同、大変喜んでおります。これからも入院生活を安心して過ごしていただけるよう、患者さんに寄り添った看護を心がけ精進してまいります。
11	一筆申し上げます。 このたび、84才で初めて手術を受けることに多少の戸惑いと不安でしたが、無事に退院いたしました。お若いお医者様、看護師様、他スタッフの方々のお力で、三週間の入院中のベッドで感じたことは細やかな看病と、一人一人への心くばりにただただ感動してました。 元気な時はのんきにテレビ等の中でしか世の中が見えない昨今、ああ日本はだめだーなんて、本当にこの年で改めて社会勉強させていただいたと思います。堺市立総合医療センターの皆様、素晴らしい日本の未来があることに気がかされました。改めて感謝とお礼申し上げます。乱筆乱文お許しくださいませ。	感謝のお言葉をいただき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に努力してまいります。
12	以前採血の事で意見書を投函した事を、本日わざわざありがとうございましたと言っていただきました。こちらこそ、いつもありがとうございます。今日の言葉、本当にうれしかったです。	温かいメッセージをありがとうございます。患者さんからのご意見を業務改善につなげております。スタッフ一同、このお声を励みに、今後も患者さんのお気持ちに寄り添えるように努めてまいります。