

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（3月）

NO.	投書内容	回答
1	MRI検査待ちの際、スタッフの私語の声がとても大きく、待合いに響き渡っていました。笑い声等とてもうるさく、注意するスタッフが一人もいないのか、ととても残念でした。ここは小学校か？と思うほどで大変不愉快でした。ぜひ改善いただきたいです。よろしくお願いします。	この度は、スタッフの私語により大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。スタッフの教育が十分に行き届かなかったことを深くお詫びいたします。状況の確認を行い指導しましたところ、従事していたスタッフも深く反省しております。今後は、ご指摘の内容を科内で情報共有して、同様の事例が起らないように教育、指導を徹底してまいりますので今後ともよろしくお願い申し上げます。
	私は膀胱がん手術、腎盂がん手術に伴う抗がん剤治療と3回入院しています。最初の抗がん剤治療で吐き気がひどく食事を受け付けなくなり、低ナトリウム血症を発症してしまいました。 2回目の抗がん剤治療で入院した際、病院食が前回と同じ内容だったため少し疑問に思いました。 栄養士の方に色々と疑問に答えていただき、私はセンターの給食システムに何か問題があるのではと感じました。 ① 入院時、患者の食生活や投薬状況を考慮・検討せず、意見も求めず、既往症が高血圧であるという判断のみで一方的に減塩食に切り替えている。 ② 1か月以内の再入院では、患者の回復状況や健康状態を全く考慮せず、前回の入院メニューが継続されている。 また、これらのセンター給食システムは、話を聞く限り各部門、全職員に周知徹底されていないようにも感じました。	この度は、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんでした。 低ナトリウム血症に関して、内科に相談を行い、抗がん剤治療による副作用の影響（利尿剤やホルモンの影響）を考慮しました。ホルモン値が相対的に低値であったためホルモンの補充を行うこととなりました。2回目の入院時の食事に関してはホルモン内服を行っている状態で1回目の入院と同条件下での比較を行う方針でした。しかし、十分な説明が出来ておらず不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。 また、予定入院の患者さんには、併存・既往、服薬状況等に合わせて主治医の了承のもと食事調整させていただいておりますが、今後は個別の対応をしていた患者さんの再入院の際は、必ず訪問して確認するよう、より注意して対応するよう努めてまいります。患者さんの給食内容等について、今後より連携を徹底してまいりたいと存じます。このたびは貴重なご意見をいただきまして誠に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（3月）

NO.	投書内容	回答
2	私の場合、高血圧ではあるが、減塩を極端に意識した食事は行っておらず、投薬（ナトリウム排泄促進）で正常血圧を維持していたように思います。何が要因で血中ナトリウムが減少したのか。 ① 入院時の減塩食への切り替えにより、血中ナトリウムが極端に減少したのではないか。 ② 他部門の関係者が減塩食により、血中ナトリウムが極端に減少したのではないか。 血中ナトリウムが減少した原因については専門家の医師の方々が解明してくれるものと思っています。 センター（病院）は一人の入院患者に各部門の専門家が数多関与していますが、それぞれ部門間の意思疎通・連携が図られているのか、素人考えですが疑問に思いました。 最後に、低ナトリウム血症発症後、食欲も出てきて自身で塩分回復のためにと、コンビニで購入したものを食べましたが、医師から血中ナトリウムの管理ができないと注意され、病院食だけ食べることに納得、合意しました。後に入院パンフレット記載、や口頭説明が無かったことを鑑みるに、この点においても各部門の意思疎通・連携が図られていないのではと感じました。 今後も我々患者の治療のために、改善すべき点は改善していただきたいと思います。	

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（3月）

NO.	投書内容	回答
3	4人部屋（〇〇号室）、一人の患者が散髪依頼。空きスペースで実施、びっくり。洗面所使えず。別部屋か専用室が必要ではないのか。	この度は、ご不便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、施術時、病棟内で病室以外の部屋を確保することも検討しましたが、空き部屋が無いため、ご希望に沿うことができません。 ただし、4人部屋で施術をおこなう際は、洗面所をご利用いただくことができるようにするため、施術業者に移動式の鏡を持参いただくことにより、洗面所を使用せずに施術する運用に変更いたします。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。
4	送迎バスを利用して診察に行こうとしたところ、マスクを忘れたことに気付いて困っていると、運転手さんが声をかけてくださり、マスクをくれました。 診察時間ギリギリだったため、家に取りに帰ることもできなかったため、本当に助かりました。 堺区Bルート・6本目の運転手さん、本当ありがとうございました。	お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。当該スタッフも大変喜んでおります。 これからも安心して送迎バスにご乗車いただけるよう努めてまいります。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（3月）

NO.	投書内容	回答
5	皮フ科 田中先生 先生には大変お世話になりました。 主人（〇〇 〇〇）が逝去いたしました。 〇月〇日 自宅にてとても穏やかで眠るように旅立ちました。 〇月末日の診察は、残念ながら受診することができませんでした。 が、主人はとても感謝しておりました。 本当に 本当にありがとうございました。 先生にお会いしてお礼を申し上げたかったのですが、「ご意見箱」に投函させていただきました。 毎日お忙しいことと存じますが、どうかお身体をご自愛下さい。 ありがとうございました。	ご家族様のご心痛はいかばかりかと拝察いたしますが、そのような際にも関わらず私たちスタッフへ温かいお言葉を頂戴し感謝いたします。 ご本人様の朗らかなお人柄に、私たちも元気をいただいております。 心よりお悔やみ申し上げます。 ご本人様の病に立ち向かう凜としたお姿や、この度のご家族様からのお言葉を胸に、私たちは今後も真摯に診療にあたっております。
6	ご意見箱の回答について。ありがとうございました。ゆっくり見させていただき、すぐに対応なさっていることがわかり、皆さまの姿が目に浮かびました。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した。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。