

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（6月）

NO. 投書内容	回答
<p>1</p> <p>〇〇科を受診した際、担当された医師が華やかなネイル（白フレンチ）をされているのが目に入りました。医療現場、特に〇〇科という環境において、違和感しかなかったです。</p> <p>感染対策が徹底されているべき場所で、ネイルの隙間に雑菌が入りやすいこと、また手洗いや消毒が不十分になる可能性があることは厚生労働省のガイドラインでも注意喚起されていると聞きます。さらに、診察時に子どもに触れる機会が多いため、衛生面や安全面の観点からも気になります。</p> <p>保育士や看護師など、子どもと日常的に接する職業ではネイルが禁止または制限されているのが一般的です。患者側の立場として、見た目よりも清潔さと安心・安全を優先していただきますようお願いいたします。院内での身だしなみ指針を一度見直し、医療従事者としての自覚と責任のもと、行動していただきたいと強く願います。</p>	<p>この度は、不快・不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当事者に厳重に注意し自覚を促すとともに、〇〇病棟スタッフへの注意喚起を再度行いました。職員の身だしなみに関して注意をいただきありがとうございました。</p>
<p>2</p> <p>気になった事。</p> <p>以前入院時でも書いた覚えが残っておりますが、食事のこと、おかずはともかくとしてお米のまずさです。全く変わっておりません。今迄堺市ではB病院、S病院、L病院、大阪市のL病院、I病院、八尾市のT病院とお世話になりましたが、ワースト1位2位のお米のまずさです。ちなみに堺市のB病院、大阪のL病院は甲乙付けがたく1位2位のお米の美味しさだと感じました。給食の業者が一括して受注されているのか判りませんが、十分一考の余地があるのではと思っております。堺市は地産地消出来る米どころと思っておりますし、家でもお米も堺市内の地元で作られたお米とのこと。はるかに美味しいお米です。ぜひ考えて下さい。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>当院では食事は、院外調理で行っています。いただいたご意見を真摯に受け止め、委託業者と共有させていただき、美味しいお米を召し上がっていただけるよう、引き続き努力してまいりますので、ご理解の程どうぞよろしく願いいたします。食事について気になることなどございましたら、病棟スタッフにお声がけください。管理栄養士が伺いご説明させていただきます。ご理解の程どうぞよろしく願いいたします。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（6月）

NO. 投書内容	回答
<p>3</p> <p>いつもお世話になっています。 スタッフのみなさんすごく丁寧に色々やっていただいたので感謝しています。ある看護師さんだけ夜中の吸入(お鼻)の時に一番明るい電気をつけます。総室で気をつかうので他の方みたいに補助の明かりなどでやっていただきたいです。またこの方、物音も気にされていないようで全ての物音が大きいのも夜中は気になります。</p>	<p>この度は、病室での照明や物音について看護師の配慮が足りず大変申し訳ありませんでした。入院環境、特に夜間処置の際の照明や物音について、スタッフ全体の問題と認識し、話し合いました。特に総室では、必要最低限の明るさで処置をするなどの配慮が必要であったと振り返りました。また物音についても騒音となることを意識した上での行動ができていませんでした。よりよい入院環境を提供するために、スタッフ一人一人が夜間の照明や物音について配慮した行動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。</p>
<p>4</p> <p>私は同じ病室の他患者に対し、照明を暗めに切り替えてもらえませんか、一言お願いしただけであるにも関わらず、その患者から、消灯は22時だというルールも知らんのか。わがまま言うな。クソジジイ等と、病室内で感情を露わにし、大声でほほ恫喝の様な行為を受けました。そういうルールはともかく、たったそれだけの事をお願いモードで伝えただけなのに、不快感・憤り・恐怖感等様々な思いが込み上げてなりません。こういうトラブルを避けるためには、こちらが辛抱するか、1人部屋に入るしか方法は無いのでしょうか？こちらにしてみれば、照明を暗めに切り替えたからといって、一体どんな作業が困難になるのかと思うのですが。</p>	<p>このたびは、同室の患者さんのことで不快な思いをおかけし申し訳ございません。他の患者さんとの間でトラブルがあったときには、お手数ではございますが、お近くの医療者にお声かけいただけましたら、医療者より該当する患者さんへ説明し対応させていただきます。 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月）

NO. 投書内容	回答
<p>5 エアコンのフィルターが汚れている様子。吹き出し口が黒いかび？掃除をした方が良いのでは？</p>	<p>この度は不快な思いをおかけし申し訳ございません。                      エアコンのフィルター清掃は定期的を実施しており、吹き出し口の汚れ等も同時期に除去しておりますが、室内環境によっては汚れの付着が早くなることがあります。                      お手数ではございますが、お近くの病院スタッフへお声掛けいただければ、臨時での清掃を実施させていただきますので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
<p>6 駐車場の身体障害者用又はゆずりあい区画について。ガードマンがいなくなったから。（駐車場身体障害者用）青の枠を書いている所は除外指定車の標章はありますが、ゆずりあい区画にはどうみても、妊婦でもなく、ケガをしているわけでもなく、止めている車が多々あると思います。見た感じで判断してはいけませんが、朝早くからすぐに満車になります。ガードマンは人件費がかかるのでせめて、駐車場枠に色をつけるなどをしてほしいです。以前は止められていたのに、今はほとんど止められません。何とかしてほしいです。枠を増やすことを一つのアイデアですが、考えてください。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけし申し訳ございません。                      病院という特性上、外見では判断できなくとも移動に配慮を要する方が多くいらっしゃいます。                      また、午前中は多くの方が来院されるため、駐車場全体が混雑しており、利用証のない車両がゆずりあい駐車区画に駐車している場合があることをご理解いただけますと幸いです。                      物理的に駐車場枠を増やすことは出来かねますが、ゆずりあい駐車区画の周知方法の見直し等、改善に向けて検討してまいります。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（6月）

NO. 投書内容	回答
<p>7</p> <p>① 4/17はPC関係のシステム異常か会計は1階のみの受付でしたが、その時のH.Pの方のミスで難病管理表の記載がなく24日再来診の時は1時間以上も会計を待たせられ、次回診察時までお待ち下さいと言われた。この事案に対しては10番窓口の〇〇さんが何とか受けていただきました。</p> <p>② 5/24日注射の練習時採血の指示があり早い時間に来ましたが、採血は次回の診察になりました。連絡すればよかったですネ！と。連絡して下さい！！</p>	<p>この度は、会計およびご案内に際しご不便とご迷惑をおかけいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>①4月17日には、当院の不手際により難病管理表の記載が漏れてしまいましたこと、深く反省しております。その影響により、4月24日の再来院時には長時間お待たせし、さらにご納得いただける対応ができなかったこと、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>その後、10番窓口の担当者が対応させていただいたとのことですが、本来であればこのような事態が起こらぬよう、スタッフ一同が一層注意を払うべきところでした。</p> <p>今回の件を真摯に受け止め、再発防止に向けて院内での情報共有と確認体制の強化を図ってまいります。</p> <p>②5月24日にご来院いただいた際の対応につきまして、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>注射の練習時に採血のご指示があったにもかかわらず、当日採血が行えず、次回の診察時に延期となったこと、またその際に不適切なご案内があったこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、必要な連絡・案内を確実にを行う体制を整え、同様のことが再発しないよう職員一同徹底してまいります。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（6月）

NO. 投書内容	回答
<p>③ 本日も診察前の注射と予約表にあり早く来ましたが、こちらの予約表では診察後になっています。もう少しあたたか味のある対応をお願いします。</p> <p>続き！！</p> <p>患者用の予約表と受付の予約表が違う時は、必ず連絡する様に徹底してください。事務には不満ですが、主治医は信頼しています。</p>	<p>③この度は、診察前に注射を受けるために早めにご来院いただいたにもかかわらず、当院の予約表との間に相違があり、またその際の対応にも配慮が欠けておりましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>いただいたご意見を真摯に受け止め、今後は患者さんの予約情報と院内予約情報の照合確認を徹底し、相違が生じた際には速やかにご連絡を差し上げる体制を強化いたします。また、職員には日々の対応においても、思いやりのある言葉かけと姿勢を忘れないよう、指導してまいります。</p> <p>このたびはご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。</p>
<p>8 エアコンのかびがものすごく見えています。病室はずっと入れかわり使うので難しいと思いますが、時期をみてクリーニングしていただけるとうれしいです。</p>	<p>この度は不快な思いをおかけし申し訳ございません。</p> <p>お手数ではございますが、お近くの病院スタッフへお声掛けいただければ、臨時での清掃を実施させていただきます。またエアコンクリーニングについても検討させていただきますので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
<p>9 いつもお世話になっています。この度、治療する時、手話通訳依頼はわかりやすいし、有難いです。通訳者は1人だけ、大変なので、通訳者を増やしてほしいです。万一の場合、通訳者が休みの時、1人でも助かります。良ければ1人増えて、募集をよろしくお願いします。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>現在、当院の手話通訳者は1名となっており、おっしゃるとおりお休みの日は筆談等他の手段でしか対応ができず、ご不安を感じられるのはもっともでございます。いただいたご要望を踏まえ、少しでも安心して治療を受けていただけるよう、改善に向けて前向きに取り組んでまいります。</p>