

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（8月）

NO.	投書内容	回答
1	<p>本日診察して頂いた〇〇先生についてですが、診療中の会話でかかりつけ医の話になった時に「堺市南区」、「泉北ニュータウン」の地名を出した時に「堺市外の人間だから知りません」とおっしゃっておられましたが、堺市立の病院職員として、せめて堺市の大まかな地理は勉強してほしいと思いました。それと受診していて、上から目線な対応に感じ他の先生と全く違い、とても不愉快に感じました。猛省を促します。</p>	<p>このたびは、当院医師の対応で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。心よりお詫び申し上げます。ご指摘いただいた、診療中の上から目線に感じられた対応について、当該医師に厳重に注意いたしました。患者さんに寄り添った、丁寧な診療を心がけるよう指導を徹底してまいります。また、堺市立の病院職員として、堺市にお住まいの患者さんと接する機会が多いにもかかわらず、地理に関する知識が不足していた点も、職員全体の課題として受け止め、今後の研修に活かしてまいります。</p>
2	<p>ある2Fの医師（〇〇科）（男）。患者の気持ちをなにもわかっていないし、つめたい。その医師のおかげで、体調不良になりました。ストレス、もう少し患者によりそう姿勢をもっていただきたい。この病院に来て、病気も安定してきたのに、その医師のおかげで病気が再発しそうです。</p>	<p>このたびは、当院の医師の対応により、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。心よりお詫び申し上げます。患者さんのお気持ちに寄り添えず、冷たい印象を与えてしまったこと、病状の悪化をご心配されているとのこと、深く受け止めております。患者さんの気持ちを理解し、共感する姿勢をもって診療にあたるよう科内に周知し、指導してまいります。</p>
3	<p>公衆電話を使いたかったが、1Fはエスカレーターの案内音声など、騒がしかったので、1F柱にあった館内図を見ると、2Fにも2台あるとのこと。行ってみたが、見つからず、1F受付の女性にたずねたら2Fにあるという。再び2Fに行ったが、無いので2Fの受付の人に聞いたら撤去したと言う。図と案内は、どうなっているのですか？</p>	<p>この度は、1階にあります院内フロア図の2階公衆電話の位置案内、受付スタッフのアナウンスが不正確なことにより不快な思いをおかけし申し訳ございません。1階のフロア図から2階の公衆電話の案内を撤去するとともに、受付スタッフに対し、正確な案内を徹底するよう改めて指導いたしました。引き続き患者さんが安心して病院をご利用いただけるよう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>
4	<p>人間ドックの結果を書類だけ家に送って来るだけではなく、結果を医師と直接面談してほしい。確実をお願い致します。よろしく願います！！</p>	<p>当院では受診当日に血液検査等の結果を診察時に説明させていただき、必要時に院内紹介をさせていただいております。また、ご希望される方には人間ドック結果説明として個別に医師と面談の機会を別日で設けており、人間ドック受診当日にその案内をお渡ししております。ぜひご利用ください。</p>
5	<p>いつもありがとうございます。</p>	<p>温かいメッセージをありがとうございます。スタッフ一同大変励みになります。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。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（8月）

NO.	投書内容	回答
6	<p>入院日から7月30日から今日でお世話になりました。自分がこの様な病になるかもと気づき皆様にお世話になりましたので、皆様のおかげで早くリハビリが出来る事になりました。本当にありがとうございました。暑さはまだまだ続きます。皆様お体を大切に。病人にとっては心配りが気休めになります。本当にありがとうございました。</p>	<p>感謝のお言葉をいただきありがとうございます。医師、看護師、他職種一同、大変喜んでおり、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>
7	<p>整形外科の亀山先生、大変お世話になりました。レントゲンやCT初めてで少し不安でしたが、放射線スタッフの前岡さん、とても丁寧に目を見て説明してくださり、安心して受診できました。同じ症状で〇〇病院にも行きましたが、接客態度が全然違って、こちらの病院にして良かったと家族で安心しました。最後に、このようなアンケートをスマホで診察待ち時間に出来れば良いのではと思いました。</p>	<p>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。</p>
8	<p>提案ではありませんが、今回お世話になったお礼を申し上げたく、本用紙を使用させていただきました。今回、緊急入院から約2週間を経て無事に退院することになりました。主治医の先生をはじめ、6階西病棟の看護師のみなさま、その他多数のスタッフの方々に大変お世話になり、感謝の気持ちでいっぱいです。先生には、毎朝早くから優しい表情で接していただき、穏やかな気分になることができました。また日々交代で担当していただいた全ての看護師のみなさまにも、本当に気持ちの良い対応をしていただき、安心して療養することができました。本当にありがとうございました。</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。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>
9	<p>快方に向かっています、ときもとさん。ありがとう。</p>	<p>感謝のお言葉をいただき、スタッフも大変喜んでおります。今後も寄り添った看護が提供できるよう努めてまいります。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（8月）

NO.	投書内容	回答
10	<p>再びお世話になりました。不安がいっぱいで参りましたが、前回お世話になりました、スタッフさん達の笑顔に救われました。温かく優しいお言葉、笑顔、元気の良さ、声の掛け合い、団結した素晴らしいチームの皆様感謝して、笑顔と元気を頂いて帰ります。</p> <p>皆様もとっても忙しそうですが、御身体を大事にお元気でこれからも頑張ってください。お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>感謝のお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。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>