

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧

NO.	投書内容	回答
1	本日、〇〇番 男性患者の方が、〇〇前のゴミ箱に何度もツバを吐き捨てに行っていました。以前にも見かけており、不潔なので、やめていただきたいです。張り紙等で対策していただけないでしょうか？又はご本人に直接注意していただけないでしょうか？感染の原因にもなりかねないと思いますので、ご検討宜しくお願い致します。	この度は、不安な思い、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。主治医よりご本人にゴミ箱ではなく、ティッシュなどを用いるようご説明いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。
2	入院中、G階のコンビニ(ファミリマート)に買い物にいったら男性のスタッフ(医師？)が手術室に入るヘアキャップと靴にも使い捨てのカバーをつけたまま買い物をしていました。手術室に髪の毛やごみなど入らないようにつけている物ではないのでしょうか。手術室に入る時につけて出る時には外すものだと思いますが、そのままコンビニに買い物にしている事は不快に感じました。もし自分に手術をしてもらう医師やスタッフで、コンビニにいった後、そのまま手術をされていたらと思うとこわいです。ヘアキャップ、靴のカバーについて、使用方法をきちんとして欲しいと思います。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ヘアキャップは術野（手術を行う場所）に髪の毛等を落下させないことを目的にしており、手術室に入る際は着用するよう指導しておりますが、手術室を出る際の脱衣は義務付けておりません。また、靴カバーは本来、手術中に血液や体液などが医療従事者自身の靴に付着するのを防ぐことを目的としており、汚染された可能性のある靴カバーを着用したまま手術室外の一般区域（コンビニエンスストア等）を歩き回ることは、衛生管理上不適切であると考えます。つきましては、現場にヘアキャップ、靴カバーの目的を再周知するとともに、適切な対応をとるよう指導してまいります。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧

NO.	投書内容	回答
3	高校生の子ども腫瘍が見つかり手術を受けることになりました。小さな頃から精神的な疾患の治療を続けており、現在は落ちついていますが、不安が強くなると体調に影響することもあるため主治医の先生の了承を得て手術・入院中は付き添うことにしました。 昼すぎに手術を受け、翌朝の担当となった〇〇看護師の対応が非常に不適切でした。術後で強い痛みがあるなか、身体を乱暴に動かされたり、着替えの際に傷口を強く押さえつけられたりして、子ども激痛で泣いてしまいました。術後の患者に対してとは思えない乱雑な扱いで、配慮も思いやりも一切感じられませんでした。この件はドクターや師長にもお伝えしました。あまりにもひどい対応で子どもも私も精神的に大きなダメージを受けました。 さらにその後の発言も看護師として信じられない内容でした。「しなくていいような手術なんでしたん？」「こんな小さい腫瘍とったくらいで痛ない。大丈夫（笑）」「しっかりし〜お嬢ちゃん♪」「おばあさんも歩けるねんからいけるやろ」「腹腔鏡術は開腹ちゃうねんから。」など痛みや不安を軽視し、患者を侮辱するような言葉が続きました。身体を切っていることには変わりなく痛みは確実に存在します。それを笑いながら否定するような発言には怒りと深い悲しみを感しました。その後歩行を始め、病棟のはしまで行って部屋に戻ると「え？もう歩けへんつもり？そんなんしか歩けへんの？」とナースステーションから大きな声で声をかけていて子どもは涙を流していました。歩く距離や時間も知らされてない中、痛みに耐えながら歩いて笑われる理由がわかりません。術後の患者に対してこのような態度は許されるものではありません。また、体温を測っていないのに「〇〇度ね〜。」と勝手なことを言われる場面もありました。 また前日の点滴で若い看護師さんが担当されてましたが、なかなか針が入らず、両手で刺しても入らず数分間針を刺したまま血管を探るうちに迷走神経反射が起き、意識が遠のきました。血圧が低下し看護師さんが慌てる様子に強い不安を感じました。怖かったので「できる方に代わってください。」とお願いすると応援に後から来た若い看護師さんに「手が変わっても入らないこともあります。」と冷たく言われました。主任看護師さんに代わるとすぐに点滴が入り穏やかな声かけで安心できました。主任さんのような丁寧な方もいますが、痛みや恐怖への配慮が不足している方もおり、できない場合は早めに経験のある職員へ交代してほしいと感じました。 手術後も、点滴の時応援に来られた看護師さんより「談話室で待ってください」と言われたまま1時間声がかからず確認すると子どもがすでに部屋に戻っていました。担当の看護師さんからは「お母さんはどこに行ったの？」と聞かれたようです（子どもに）連携不足で術後の不安な時間を無駄に過ごすことになり非常に不信感を持ちました。術後の身体の痛みだけでなく、心の痛みも大きく、信頼して手術をお願いした病院でこのような対応を受けたことは残念でなりません。 患者と家族の尊厳を守る姿勢、看護体制の見直しを強く求めます。二度と同じ思いをする患者が出ないよう事実確認と改善をお願いします。	入院中の看護師の対応において不快な思いをされたことについて深くお詫びいたします。部署内で接遇面において個々の行動を振り返り、話し合いを行いました。今後はこのようなことがないよう接遇改善に努めるとともに、専門職として信頼される看護を提供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。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧

NO.	投書内容	回答
4	患者に対する対応が非常に悪い。もっと看護師に教育してほしい。救命でお忙しいのは理解いたしていますが、暴言とかはありえないです。もう少し優しく接していただきたいです。	この度は、看護師の対応において不快な思いをされたことについてお詫びいたします。今後はこのようなことがないよう接遇改善に努めるとともに、専門職として信頼される看護を提供できるように努めてまいります。
5	診察前に採血をいつもしているのですが、今日は先生が採血の日を診察当日にしていたらしくできなと断られ、自分で先生に確認してくれと言われ自分で確認してとりあえず採血できたが対応も悪いし、まず看護師どうししゃべっていて窓口にいてないしで不快でした。	この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。採血日を変更する場合は医師の指示が必要となります。また時間帯によって窓口から離れ翌日の準備等を行うこともございますが、患者さんに配慮した態度を心がけるよう指導いたしました。ご指摘いただいた内容を共有し、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。
6	CT検査を半年毎に受けています。「予約票」と「CT検査における・・・説明・同意書」の記載に毎回違和感を覚えています。「予約票」では"造影検査"の文言を使い、「・・・説明・同意書」では"CT検査"か"CT造影検査"があり、一貫性がない。採血が混む為、11時に来て協力しようかと毎回迷う。「予約票」の"造影検査"という文言は不適切と思う。患者に分かり易い書き方をして欲しい。	表現に一貫性がなく一部わかりにくい表記がございましたこと深くお詫び申し上げます。造影CT、造影MRIの造影剤投与についての説明・同意書および検査予約票の文言について一貫性があるように表記内容を修正します。ご指摘ありがとうございました。
7	屋根のない自転車置き場にて、やせ型の背の高い男性と髪が金髪の背の小さい女性が自転車置き場に置き、そのまま出られ、バス停の方に歩いて行きました（泉ヶ丘行のバス停だったと思います。）あそこは、病院に用がある駐輪場ではないのですか？停めたい時に停められず、困っています。	この度は、駐輪場の利用に際し、ご不便をおかけし申し訳ございません。ご指摘のとおり、当院の駐輪場は当院および堺市こども急病診療センターを利用される方を対象にご用意しております。そのため、当院にご用のない方の利用はお控えいただくよう、周知するための案内看板を設置しました。また、G階北エントランス（ぞうさん広場）付近にも駐輪場をご用意しておりますので、そちらの利用もご検討いただけますと幸いです。引き続き、適切な駐輪場の運営に努めてまいります。
8	清掃の方がおしゃべりをしながら並んで歩いておられ通れなかったので、気をつけてほしいです。（清掃用具を押しながら歩いていました）	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後このようなことがないよう、清掃員一同に周知・指導を徹底してまいります。
9	トイレ、シャワー室の清掃があまい。清潔ではない。	この度は、不快な思いをおかけし申し訳ございません。現場責任者へ連絡し、快適な療養環境を保てるよう清掃の徹底を指導するとともに、現場責任者による巡回も強化させていただきます。引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧

NO.	投書内容	回答
10	会計ファイルを出し、番号表示を待ってました。30分たっても番号がでなかったので支払い窓口に聞きにいきました。「できてます」と言われ、何で番号表示がでないのかきいたら、その返事をせず、ここで払うか機械で払うかと言われました。再度、なぜかたずねても返事なし。支払い後、なっとくいかず、番号がでなかったのを聞いたら「会計の人がボタンを押すのを忘れた」と言われた。そこではじめて知ったし、抗議したらはじめて謝ってきました。態度は悪いしあやまるのおそいし、駐車場代もかかるし最悪でした。	この度は、会計時に大変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。お待ちいただいても番号が表示されなかったことにつきましては、会計担当者の操作ミスにより、番号表示が行われていなかったことが原因でございました。また、その際の職員の対応や説明不足により、さらにご不快な思いをおかけしましたこと、重ねて深くお詫び申し上げます。 本来であれば、すぐに状況を説明し、丁寧にお詫び申し上げるべきところ、適切な対応ができず申し訳ございませんでした。今回の件を受け、職員への周知と接遇の指導を徹底し、再発防止に努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。今後とも、皆さまに安心してご利用いただけるよう、サービスの改善に努めてまいります。
11	足が悪いので、入り口(コンビニの方)から手すりがあると方が良いです。出来れば、つけてほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。今後、施設の改修や安全設備の見直しを行う際には、全体の状況を踏まえて再度検討いたしますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
12	日曜、祝日の退院の時にカートを使えるようにしてほしい。平日は使えるのでお願いします。	この度は、カートにつきまして貴重なご提案を賜りありがとうございます。休日でもご利用いただけるよう改善いたしましたので是非ご利用ください。
13	9階に入院でお世話になりました。ありがとうございます。談話室のガラス窓に目かくしのシールが貼られています、とてもうっとうしく思います。患者さん方は、下に座り込んで外の景色を見ようと隙間から覗き込む場面に気の毒に思いました。ずっと遠くに見える山々を見ると少し気持ちが晴れると思いますが……。見えそうで見えなくしているのは逆に神経に良くない気がします、何か日照的にも問題があるのでしたら、他に良い方法があればいいのですが…。	貴重なご提案をいただき、ありがとうございます。デイルームの窓につきましては、患者さん及び周辺住民のプライバシー保護のため、部分的に曇りガラスの仕様としております。ご理解くださいますようお願いいたします。