

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（2月）

NO.	投書内容	回答
1	<p>産婦人科の復活を強く、強く希望します！ 5年前・3年前にこちらで出産しました。先生、助産師さん、看護師さん、皆さんとても優しく心強く、感謝しかありません。どうか 復活し新規受入をよろしく願います！</p>	<p>当院産婦人科で以前に分娩していただいた際に対する感謝のご意見をどうもありがとうございます。現在産婦人科医師の不足のため、母児に安全な周産期医療が提供できる人員体制がとれないため、産科外来診療・分娩を休止させていただいております。「母児に危険である周産期医療体制」、「産婦人科医師に過重労働を強いる持続困難な診療体制」での再開は控えさせていただいております。現在、継続的に産婦人科医師の確保と産科診療を実現できるように努めております。産科診療再開の際には当院ホームページで改めてお知らせいたします。何卒ご理解のほど、よろしくお願い致します。</p>
2	<p>現役看護師目線ですが(25年目、師長)、こちらの病院スタッフはとても若く、言葉遣いがタメ語なのはとても気になります。何で君らみたいな新米にタメ語ばかり使われなければいけないのか。至極腹立たしい。どんな患者でも確実にはっきり君らの人生の先輩にも関わらず。敬いの心のコもった声かけを切に願います。自分もみなさまの声やCS会議で様々なお声をいただきますが、接遇を考え仕事をしてください。どんな職業でもタメ語使えるのは医療機関、介護福祉。</p>	<p>この度は、看護師の言葉遣いで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。部署内ですぐに振り返りを行いました。このたびのご意見を真摯に受け止め、声かけの仕方、接遇について部署全体で見つめ直し、改善していくよう指導いたします。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（2月）

NO.	投書内容	回答
3	<p>乳がんで受診。当初、「手術→受けたくない」「抗がん剤→抵抗あり」と頑なな姿勢で診察室に居たにも拘わらず、主治医の山村先生は手こずらせる患者によくあれだけ説明してくれたと今になって思う。がんを取り除いてもらえたからこそ今、こうして安心が得られると、身に沁みてありがたみを感じています。</p> <p>また、長い時間をかける注射を全く痛みなく処置してくれた化学療法室のふくださん、熱が続き予約外で来院した際も実に丁寧に処置してくれた外来A受付の川崎さんにも感謝しています。</p> <p>一点お願いします。最初に患部エコーを受けた時のこと。私の患部は皮膚上に露出し、浸出液や出血があった為パッドをあてていたが、エコー検査時パッドが外された。が、検査後、ゼリーを拭くタオルだけ置いて技師の方は去られてしまい、患部の処置はしてもらえず、非常に困った。この点、替えのパッドを持参するよう事前に声を掛けてくださるか、もしくは何か手当てできるガーゼ類を検査室に置いてくださるか、など。検査後もエコー前の患部状態を保てるよう、ご配慮願えればと思います。</p>	<p>この度は、当院での診療に際し、貴重なご意見と温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。主治医をはじめ、化学療法室、外来受付の対応につきましてお褒めのお言葉を頂戴し、職員一同、大きな励みとなっております。患者様が安心して治療に臨んでいただけたことを、私どもも大変うれしく思っております。</p> <p>一方で、初回エコー検査時の対応につきまして、患部の処置が十分に行われず、ご不安とご不便をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。皮膚に露出や浸出液、出血がある状態で検査を受けられたにもかかわらず、検査後の処置や配慮が行き届いていなかった点は、医療機関として真摯に受け止めるべき事案であると認識しております。このご指摘を受け、当院では以下の点について改善を進めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●皮膚トラブルや処置中の部位がある患者様に対しては、検査前に「替えのパッドやガーゼの持参」を案内する体制を整備すること ●超音波検査室内に、必要時に使用できるガーゼ・保護材等を常備すること ●検査後も、検査前と同等の患部状態を保てるよう、技師による確認と声かけを徹底すること <p>今後は、検査の正確性だけでなく、患者様の尊厳や日常生活への配慮をより重視した対応ができるよう、スタッフ教育と運用の見直しを継続してまいります。このたびは、率直なご意見と、医療者への温かい評価の両方をお寄せいただき、誠にありがとうございました。いただいたお声を大切に、より信頼される医療を提供できるよう、職員一同、努力を重ねてまいります。</p>
4	<p>毎日 栄養バランスのとれたお食事をありがとうございました。病室での食事で食欲のない日もありましたが、和洋中いろいろなメニューで毎日 食事の時間が楽しみでした。減塩のための工夫やカロリーを抑える工夫等、考えられてるなぁと感心しながらいただきました。魚好きなので退院日のお昼も食べたかったなぁと思っています。今後は入院することがないよう健康に気をつけて過ごしたいと思いますが、いくつか提案があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝食のパンにお皿があるとよい(毎朝トーストしに行っていたので) ・牛乳以外に果物ジュースの日、野菜ジュースや乳酸飲料の日があるといいな(リンゴジュース変更してもらってましたが) ・7階デイルームの献立表を毎週変えてほしいです。 	<p>この度は、お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。給食会社とともども大変嬉しく思っております。今後もこのようなお言葉をいただけるよう、一層努力してまいりたいと存じます。また、ご要望をお寄せいただきありがとうございます。パンのお皿に関しましては、配膳の効率等を考慮し、個別にお皿をご用意することが難しい状況です。誠に申し訳ございません。飲料に関しましては、栄養バランスを考え牛乳を提供させていただいております。アレルギー等がある場合は、他の飲料で対応させていただきます。ご期待に添えず申し訳ございませんが、どうかご理解いただけますと幸いです。食事で何かございましたら、病棟スタッフにお声がけ下さい。管理栄養士が伺い、ご相談させていただきます。ご理解の程どうぞ宜しくお願い致します。また、献立表の更新を確実に実施するよう徹底いたします。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（2月）

NO.	投書内容	回答
5	<p>マイナンバーの読み取り機器にカードリーダーをつけてほしい。隣のツバキ薬局ではカードリーダーがあり、iphoneに内蔵したマイナンバーカード(Walletアプリの機能)で保険の資格確認ができたので、すごく便利だった。財布からマイナンバーカードを取り出す手間がなくなるので、是非導入して欲しい。</p>	<p>この度は、マイナンバーカードによる保険資格確認についての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す。ご指摘のとおり、iPhoneのWalletアプリに内蔵されたマイナンバーカードを用いた資格確認は、カードを取り出す手間がなく、大変便利な仕組みであると認識しております。当院におきましても、マイナンバーの読み取りに対応したカードリーダーはすでに導入しており、iPhoneのWallet機能を含むマイナンバーカードによる保険資格確認が可能な環境は整っております。しかしながら、その利用方法や対応状況についてのご案内が十分でなかったため、今回のようなご意見をいただくことになったものと受け止めております。ご不便・ご不安をおかけしましたことをお詫び申し上げます。引き続き、皆さまにとって利用しやすく、安心して受診いただける環境づくりに努めてまいりますので、今後ともお気づきの点がございましたらお知らせください。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（2月）

NO.	投書内容	回答
6	<p>病院</p> <p>駐車場</p> <p>外の道</p> <p>うえこみ</p> <p>このエン石をけずって下さい！！その内事故が起こります</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。ご指摘の箇所につきまして、現地確認および警備員への聞き取りを行いました。確認の結果、現在の設置状況は、一般的な車両による通常の走行において支障をきたすものではなく、直ちに事故につながる危険性が高い状況ではないと判断しております。そのため、現時点では縁石の形状変更等の対応は予定しておりません。引き続き、利用者の皆さまが安全かつ円滑に駐車場をご利用いただけるよう、施設環境の維持に努めてまいります。</p>
7	<p>南区回りのバスを午前11：00台と午後15：00以後もう1便ふやしてほしい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。現行の運行本数は、送迎バスの利用状況を検討したうえで決定しております。南区ルートを増便について、現状の利用者数を鑑み、現時点ではご希望に沿うことはできません。頂いたご意見は、今後見直しを検討する際には参考とさせていただきます。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（2月）

NO.	投書内容	回答
8	<p>交通事故で左足の半月板骨折で入院した者です。57才で初めて入院&手術、という事もあり、大変恐怖と不安で一杯だったのですが、先生を始め看護師さん、スタッフのみなさん方が大変親切でどの人も、どの人にも笑顔で対応している姿は本当に感動しました。特に初めに担当して下さった看護師さんは施設の説明、病棟のルール、こちらの疑問等すべて笑顔で対応していただき担当が変わっても退院まで気を掛けてくれて、手術後の1番しんどい時に、夜中何回も見に来てくれて声を掛けてくれた看護師さん本当に心から癒され痛みが和らぎました。その時私は天使だと思いました。いつも元気で満面の笑顔で対応してくれてこちらの気持ちを明るくしてくれ一生懸命働く看護師さんの姿に感動しました。他にも優秀な看護師さんがたくさん居るのですが、書き切れないので省略します。こんな優秀な看護師さんが居ている事は、病院、看護師長の教育、指導がすばらしいんだと思いました。入院中、先生もまめにみに来て話をしてくださって不安を取り去ってくれ、あんな嫌だった入院も一週間後には、ここは天国ですか？！って思うほどでした。入れ替わりの激しい激務の仕事環境でも笑顔で一人一人に丁寧に対応している姿は頭が下がります。3週間ほどでしたが、この7F東に入院できたこと感謝します。この病院はスタッフ、設備最高だと思います。</p>	<p>温かいメッセージをありがとうございます。患者さんからのこのようなお言葉が職員には一番の励みとなります。感謝のお言葉をいただき職員一同、大変喜んでおります。今後も患者さんのお気持ちに寄り添い、安心して療養いただけるように邁進してまいります。</p>
9	<p>初めて受診しました。田代先生の説明が丁寧でわかりやすくて良かったです。</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す。このお声を励みにこれからも邁進してまいります。</p>
10	<p>造影剤を使用してCT検査を受けました。久しぶりに受けるので、緊張しましたが、みなさんととても優しく安心して受けることができました。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、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。今後も安心して検査を受けていただけるようスタッフ一同努めてまいります。</p>