

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（5月）

NO.	区分	投書内容	回答
1	診療局	いつもお世話になります。去る〇月〇日に〇科の〇医師に診察中に検査の結果、心臓に異常はないと言われたので、念の為、「仕事は出来ますか？」と尋ねた所、急に声を荒げ「出来るに決まってるやる！」と怒鳴られました。カチンと来ましたが、私も年令的にまろくなっており、場所柄もあるので怒りを飲み込みました。が、しかし、どうしても納得出来ませんし不愉快です！ゆえに、来る〇月〇日(〇)の〇医師の診察はキャンセルします。又、今後、心臓の痛みで当院を訪問して来た時は〇医師は拒否します！どう考えても怒鳴られるような事は言ってません！上記の件よろしく願います。	この度は、患者さんに対する対応に関して不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め今後の診療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。
2	診療局	紹介されてから2度目の外来、1回目の時から担当は私じゃない、じゃないから始まりました。そのようなことを言われましても産業医と医療センターとのなにかがないかぎり私自身の選択ミスではないと思っております。その担当医師は私の顔を一切見ることもなく淡々と血圧ははかってきましたか？イイエと答えると私はむずかしいことを言ってるわけではないですよとあたり前におこられてしまいました。でも私はそんなことより今日に見えてわかる黄疸の変化に気付いてほしかったのにやはりまったく顔も目も合わせてくれませんでした。意を決して私は現状を知ってもらう為にやっと思えてもらえることが出来た途端私に見えた光景は「なぜ厄介ごとを今までほうちしていた」とのお言葉でした。ずばずば言う事とても大事なことです、見下しておっしゃるとはまたちがう気がいたします。病院で働く全ての人が最善を尽くして下さっていることは伝わっています。	この度は、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い申し訳ございませんでした。ご意見を真摯に受け止め、いただいたご意見を院内に周知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。
3	薬剤技術局	入院時におそらく薬やサブリのことをだれもが聞かれると思うのですが、薬剤師の方に薬やサブリはもってませんか？だして下さいといわれるのかな？なのにもかかわらず、薬は出してサブリは出さない、後になってからこれのんでただけで、とかちがう病院のやつがきくからもってきていいですか、どうなんでしょうね。むすめからもらったトローチなめてますとか…。入院していて病院のかんごしや先生の指示をうけられない人何しに来てるんですかね？またまたすみません、グチになってしまいました。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。詳細につきましお伺いできるようであれば総合案内までお声かけください。患者さんに安心して療養いただけるよう職員一同今後も努めてまいります。
4	看護局	食事を配ぜんいただくのですが、片手が不自由なため、机等を動かせない時があります。担当の方によって、机を動かして食べやすい位置にさせていただいたり、ただお膳を机にのせるだけで、気配りいただけなかったりさまざまです。大変ご多忙と思いますが、もう少しご配慮いただけるとありがたいです。よろしく、お願いいたします。	このたびは食事のセッティングについて、担当者によって対応が違っていただけでご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。今回のご意見を真摯に受け止め、部署内で振り返りを行いました。今後は、配膳後に担当者が食事しやすい位置に調整するよう徹底してまいります。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（5月）

NO.	区分	投書内容	回答
5	看護局	シャワールーム30分というシステムはとても有効だと思います。でも、人の視力や体内時計は様々です。近代化になった今でも、システム上のトラブルはつきものですが、入院患者には、バーコードが付いているので、シャワー入浴時間の管理ができるのではないのでしょうか。万が一時間が過ぎてもアラームで知らせて、患者が倒れてないかどうかの目が一目瞭然でわかると思うのです。今どきのAIも活用してみてもよいのではないかと思います。	この度は、ご提案をいただきありがとうございます。安心してシャワーを使用いただけるように、参考にさせていただきます。
6	看護局	患者や家族からの提案ばかり求めていますか。看護師達はもっと良い提案や改善点を沢山胸の内に秘めています。こんなのは無理、そんなことする余裕が無い等マイナスなことは言わない。実際に実行してみて(絶対大丈夫な事)、継続可能ならばそのまま進め、3日坊主で終わりそうなら即座にやめる等、どの職業もまずは始める事が大事です。(特に話し合ってから)一番駄目なのは、無理にさせる事、誰かが失敗する事を影から見る等ということの無き様、とても素晴らしい堺市立総合医療センターにしていっていただきたいと切に願っております。偉そうな文面で申し訳ございません。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。詳細につきましお伺いできるようなのであれば総合案内までお声かけください。患者さんに安心して療養いただけるよう職員一同今後も努めてまいります。
7	看護局	デイルームの計量カップをじか飲みしている人をお見かけいたしました。昔ならなんともないことですが、今は何か問題がおきてしまいます。その説明をされても理解できない人もいらっしゃいます。色々なことをふまえて、大ごとにはならないきれいなかんけつ法をあみだしてください。がんばって！！	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。調査の結果、事実の特定には至りませんでした。引き続きカップを清潔に使用いただけるよう、カップでの飲水はできないことについて字体を大きくし、わかりやすい表示に改善いたしました。
8	看護局	病室の換気が悪く、あつい。	このたびは不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。空調の調整についても対応できる場合がございますので、お手数ですがお近くのスタッフまでお声掛けください。
9	看護局	子どもの付き添いで滞在しているとき、(子どもとの)続柄を尋ねられることがありますが、聞き方によっては保護者に不快感を与え、トラブルにつながりかねないと感じています。保護者への呼びかけ方を確認するために行われているものと思いますが、極力フラットな、あるいは「安全側の」呼びかけ方をされるのがよいと考えます(不明瞭に見えても「お父さん」「お母さん」で統一するなど)。	続柄をお尋ねする際に不快な思いをおかけし申し訳ございません。今後は保護者の方が不快に感じることはないよう、聞き方には十分配慮するよう努めてまいります。貴重なご指摘ありがとうございます。お気づきの点がございましたら、今後もお知らせいただけますと幸いです。
10	事務局	全国のトイレ問題ですが、使用前はほぼ皆さま消毒してから用を足しますが、終わったあとの確認がなされておらず、うんちはつきっぱなし、飛びちりっぱなし、便器外にも付着しっぱなし…。あとでしらずに入った人達はそのもの達を始末してから、また手を洗ってから用を足さなければなりません。とくに医療は大変です。突然のことが当たり前のようになります。お金はかかりますが自動とりかえシート付けてほしい…。次々と病人が増えない対策を思ったこと書きすぎてすみませんでした。	貴重なご意見をありがとうございます。当院では除菌クリーナーの設置や定期清掃に加え、感染対策が必要な患者さんには専用トイレをご案内し、衛生維持に努めております。汚れにお気付きの際はスタッフへお申し出ください。なお、ご提案の自動シートは、安全面（転倒リスク）や運用面を考慮し導入の予定はございませんが、現在の感染対策および清掃体制のもとで衛生環境の維持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（5月）

NO.	区分	投書内容	回答
11	事務局	駐車場の割引機械を病院建物の薬局に近い場所に増設していただけないでしょうか。薬局を出ていったん建物に戻り、又駐車場の遠い所まで歩くのが大変なのです。よろしくをお願いします。	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院の駐車場は、当院および堺市こども急病診療センターの利用者向けにご用意しております。そのため、事前精算機や割引処理機の設置場所につきましては、院内動線や管理体制を踏まえ、現行の配置とさせていただきますいております。ご期待に沿えず申し訳ございませんが、ご理解いただけますと幸いです。
12	事務局	グラウンドフロアのドトール店にて、店員さんのお子様なのか、子供が3人、1卓に飲物やおもちゃを広げて、立ったり走ったりおいかけてこしたり踊ったり騒いでいた。1番小さい子はひんぱんにカウンター回りで「ママー」「ママー」と呼び、お客様のじゃまになっていた。陳列商品にもさわっていた。店員さんが働いてる間じゅう、そういうのはかまわないのでしょうか。	この度はカフェ利用に際し、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。ご指摘の件について確認した結果、勤務中のスタッフに関係するお子さんが他のご利用者さんへ影響を及ぼしていた事実を確認しました。店舗責任者及びスタッフへ厳重に注意を行い、今後このような事態が発生しないよう指導しました。今後は院内施設として適切な環境維持に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
13	看護局 診療局	5東へ入院しました。2週間ほんとうに看護師さん達にはお世話になりました。不安なく痛みなく過ごせました。ありがとうございました。先生達にもお世話になりました。どうなる事かとおもいました。命をすくっていただきました。	感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。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。
14	診療局 薬剤技術局	医療センターに主人が2年間お世話になりました。主人は、先日、亡くなったのですが、生前、医療センターで出会えたドクター・薬剤師の先生方に出会えてうれしかったとうれしそうに話していました。大腸肛門外科、武田先生ありがとうございました(^^)	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。
15	看護局	6階西病棟のみなさま。本来であればお世話になったお一人お一人に直接 御礼を申し上げるべきところ、このような形となりました事お許しください。この度は手術から退院までの12日間もの間 皆様のサポートのおかげで無事に過ごす事ができました事改めて感謝申し上げます。入院時のご案内から大変丁寧にご対応くださり、その他にも手術室のご案内いただいた事、ICUから病棟への移動の際にサポートいただいた事、昼夜問わず点滴や周辺のケアをしてくださった事など本当にありがとうございました。日々の業務が大変であろう中、皆様の仕事に向き合う真摯な姿勢には心から素晴らしいと感じるばかりでした。私自身も夜勤を伴う職場に従事しておりますが、私自身に比べ勤務時間、夜勤の回数共に多く頭が下がる思いです。数ある病院の中から貴院に何うことができた事は、本当に良かったと思っております。6階西病棟の皆様のご健康とさらなるご発展を心よりお祈り申し上げます。	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。