

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（5月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	診療局	病院職員に関すること ①医師	クリニックの甲状腺細胞診で癌が見つかり、堺市立総合医療センターを紹介してもらい受診しました。初診時に先生からは「もっと大きくなってから手術しても間に合うから手術せず経過をみるという選択肢もある」とは言ってもらいましたが、私は手術するしかないと思い込んでいたため、その日に手術の予約までしてしまいました。2回目の受診日までに自分なりに病気について調べた結果、即座に手術しないといけなような癌ではなく、むしろ甲状腺を切除することでホルモン剤を飲み続けないといけなくなる場合もあることを知りました。（先生はしっかり説明してくださっていましたが、私が意味を分かかっていませんでした）私としては、もっと考える材料を与えてほしかったです。クリニックは癌が見つかったから紹介しただけ、私は、無知だから手術するしかないと思っていただけ、先生は、患者が手術したいと言ったから日程を組んだだけという感じで、三者がかみ合っていない感です。医療の高速道路の分岐を乗り間違えた感です。結局初診から4日後の手術する前提の検査を、当日、病院に来てからキャンセルすることになりました。私としては、この検査は手術する前提ではなく、まだ選択前の検査なのかなと思っていたのですが、、、手術するシナリオ、しないシナリオの分岐のところでもっと考える材料、考える時間を与えてほしかったです。	外來說明で「十分な考える時間がなかった」との貴重なご意見をいただき、このご意見を真摯に受け止め今後の診療の参考にさせていただきます。
2	看護局	病院職員に関すること ②看護師	コロナ禍で大変なのは分かりますが、明確な理由なくあれもだめ、これもだめと言うのはやめてください。曖昧な理由でだめと言われても患者はストレスが溜まるだけです。納得のいく説明があれば従いますので、あれもだめ、これもだめと言うのはやめてください。	この度は、看護師の説明において、患者さんに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。また患者さんやご家族の方々には感染防止にご協力いただきありがとうございます。今後も患者さんやご家族の気持ちに寄り添いながら、その理由を明確に説明させていただき、納得し気持ちよく過ごせるように努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
3	事務局	病院の規則・決まり等に関すること ①待ち時間について	予約時間に来ても長時間待たされます。1回目は3時間、2回目は1時間半待ちました。	この度は、外来受診までに長時間お待たせすることとなり誠に申し訳ございませんでした。当院では定期的に待ち時間調査を行い、長時間の待ち時間を検証し、改善対策に努めております。しかし、診療科によっては救急患者などの緊急対応により、外来診療に影響がでる場合もありますことをご理解いただけますようお願いいたします。なお、今回の待ち時間について詳細を確認させていただきたいので、受診科、日時などを1階総合案内までお教えいただけますようお願いいたします。
4	事務局	病院の規則・決まり等に関すること	令和3年2月に投書を書かせていただきました。当該意見に対する回答で、「サーモグラフィによる来院者の検温とマスク未着用者への着用のお願いの声かけを行うため受付スタッフが常駐する1階に限定」とありますが、今までに、発熱があつて入館を断ったり、マスク未着用者に対するマスク着用のお願いの声かけを行った実績はあるのでしょうか。入館時にそれらの対応を行っているように見受けられません。（特に時間外出入口）形骸化している対応なのであれば、意味をなさないと思うので、コンビニ側出入口を閉鎖するのはやめてほしいです。	ご意見をいただきありがとうございます。これまでの入館時対策において、1階正面入口にて発熱者の事前把握や、マスク未着用者への声掛けの実績は多数ございます。時間外出入口においても発熱確認は、サーモグラフィにて来院者ご自身による確認をお願いしておりますが、マスク未着用の方には着用の徹底をお願いしております。新型コロナウイルス感染拡大の第5波が7月～9月の間にも訪れる可能性があるとの専門家の見解もあり、当院としては現状G階出入口を開錠する判断はいたしかねます。ご理解のほどよろしくようお願いいたします。

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（5月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
5	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員	診断書を受け取りに来院しました。会計時に座ってお待ちくださいと言われ35分待ちましたが、呼ばれなかったので、会計はまだですか？と聞くと診察券を出してくださいと言われ、出すとすぐに〇〇円です。と言われました。30分も待ち駐車場代もかかるのに受け付けたスタッフは知らん顔でした。	この度は、会計窓口の対応について、不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。原因について担当者に聞き取りを行いました。主な原因は、受付スタッフは患者さんがお待ちになっていることを把握していたにも関わらず、会計スタッフへの伝達を失念したことにより、呼び出しすることなくお待たせする状況となったものであります。結果、長時間に渡り患者さんをお待たせすることになりました事を深くお詫びいたします。本件を関係者で共有し、今後同様のことが起こらないように、職員一同取り組んでまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
6	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員	書類窓口慣れていない人を配置するのはやめてください。自分がわからないのに謝りもせず、上からものを言います。また、わからないことを何度も何度も聞きに行き、個人情報のかたまりなのに書類がたらい回しになります。教えている人もめんどくさそうでした。聞きに行かなくてもいいように教えてほしいです。	この度は、受付事務員の対応について不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。受付対応や新人教育については研修を行い指導しておりますが、不十分であった事を深くお詫びいたします。受付事務員全員に今回のご意見を伝え、改めて指導いたしました。今後は同様のご意見を受ける事のないよう、来院された患者さんに安心していただける対応が出来るよう努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
7	事務局	要望	精算機や番号発券機などの機械類は、不特定多数の方が操作するため、アルコール消毒の設置を希望します。	ご意見をいただきありがとうございます。ご指摘いただきました機器が受付カウンター上にある場合は、既存の手指消毒薬を近くに配置変更いたしました。また患者動線に支障のない箇所には増設も行いました。置き場所の都合もあり、全機器に隣接して設置することはできませんが、できる限りご利用いただける環境とさせていただきます。
8	事務局	要望	タクシーがなくて帰れません。コロナ禍で台数を減らしているのは知っていますが、16時に終わって帰ろうと思ってもタクシーがなく、40分以上待たされる様な事が10回以上あります。ドアマンの方も気の毒です。せっかく治療してもらっても待たされては調子が悪くなります。本当に毎回しんどいのでなんとかしてください。	不便をおかけしております。当院よりタクシー会社に連絡し、配車依頼があれば迅速に配車するよう指導いたしました。また、当院への配車数を可能な限り増やし、長時間お待たせすることのないよう努めてまいります。
9	職員全体	感謝	息子の命を救ってくださってありがとうございます。みなさんのおかげです。感謝しかありません。みなさんの姿が輝いて見えます。	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。
10	診療局	感謝	浜崎先生、その節はありがとうございました。右脚の傷も一進一退ではありますが、傷の手当てには、訪問看護してもらっています。主人は毎日元気に過ごしており、月曜日と木曜日にデイサービスへ通っています。他の病院でのリハビリで杖をつけて歩けるようにもなりました。浜崎先生に命を助けていただいた事は何にも変えられません。本当にありがとうございました。	大変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。

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（5月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
11	診療局	感謝	浜崎先生、看護師の方々お元気でしょうか。主人の事では誠にお世話になりました。毎日一進一退ですがなんとか元気に毎日を過ごしています。どうかみなさまお元気でお過ごしください。ありがとうございました。	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。
12	診療局 看護局	感謝	片岡先生をはじめ、看護師やスタッフのみなさん、本当に困る事一つ無くフォローいただきました。手術後の傷は痛いですが、それにも寄り添っていただき、少しでも痛みを取ろうとくださったり、髪を結んでくださったり、着替えを手伝ってくださったりと、とても良い病院です。本当にありがとうございました。	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。
13	看護局	感謝	武田莉菜さん 思いやりある看護に心が救われました。本当にありがとうございました。	感謝とお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。スタッフ一同大変励みになります。今後も患者さんが安心して療養できますようスタッフ一同努めてまいります。
14	看護局	感謝	浜口さん 身体も心もケアする姿にプロの仕事、看護師魂を感じました。ありがとうございます。	
15	看護局	感謝	9階東病棟のみなさま、ありがとうございました。お元気で。	
16	看護局	感謝	9階東病棟の四宮さんの仕事ぶりが気持ちよく嬉しかったです。	
17	看護局	感謝	9階東病棟のみなさん、井口さん、小北さん、桑田さんありがとうございました。	
18	看護局	感謝	9階東病棟最高でした。命と心を救ってくださってありがとうございました。命を救うお仕事頑張ってください。	
19	看護局	感謝	最高の看護師さんに会いました。9階東病棟の武田莉菜さんです。思いやりがあり、明るく頑張っていました。未来のスーパー看護師に心が救われ頑張る元気をもらいました。ありがとうございました。	
20	看護局 事務局	感謝	一言お礼申し上げたく筆をとりました。先月20日、貴院で家族が受診後、病院を出てすぐのところで、私が転倒し顔面を強打しました。数人の職員の方が親切に、迅速に対応していただき治療を受ける事ができました。その事を今も思い出し感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。	
21	事務局	感謝	9階東病棟の清掃の方 気持ちのいい仕事、最高でした。ありがとうございました。	