

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（7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	いろいろ相談に乗ってもらいたくて受診しました。しかし、透析患者と言うだけで、泌尿器科の先生の眠たそうな対応が許せません。もう少し言い方があるのではないのでしょうか。第一声が「なんで来たんでしょ。」最悪な気持ちで帰ります。もう少し親身になってほしかったです。もう受診しません。	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。 今回ご指摘をいただいた、接遇の在り方を改めて共有し改善に努めてまいります。大変貴重なご意見をいただきありがとうございます。ありがとうございました。
2	看護局 薬剤・技術局	病院職員に関すること	お手洗いをを使用したならば、手を洗ってください。毎回来るたび、手を洗うことなく出ていきます。信じられません。感染予防をしっかりと願います。	手洗いは感染防止の基本であることから職員全員に手洗いを励行しております。ご意見をいただき再度、徹底してまいります。
3	事務局	病院職員に関すること ④事務職員	個室希望はしていませんでしたが、大部屋が空いておらず、個室になりました。入院時に「個室代は無料です。大部屋が空いたら移ってもらう事もあります。」という説明でした。退院時の会計の際、個室代も請求されていたが、気づいた為指摘し訂正してもらいました。気づかず払ってしまう方もいると思います。今後対策をとって間違えないようにしていただきたいです。	この度は、個室料について誤って請求をしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 日頃から個室料を請求する際は、その患者さんが希望されているか否かを記録している共有データを参照して請求書を作成しております。 しかし、今回請求書を作成する際に、その参照・確認作業を怠っていたことが原因でありました。 今回ご指摘いただいたことを踏まえ、請求書を作成する事務員全員に改めて指導いたしました。 また、請求書を患者さんにお渡しする前に、そういった確認作業がなされているかを別の事務担当がチェックする運用に変更いたしました。 以上のように、チェック体制の強化を図り、誤った請求が無いよう努めてまいります。
4	事務局	病院の設備について	待機席近くにトイレがないので不便です。	ご意見いただいた内容についてお伺いしたく、何度か連絡させていただきましたが連絡がつかず詳細を把握することができませんでした。 よろしければ、当院4階総務室までご連絡ください。
5	事務局	病院の設備について	病棟の換気口にほこりが山ほど付着しています。また、付き添いの家族が使用するシャワー室にカビが大量です。衛生面がすごく気になります。	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。 ご意見いただいた点につきましては、現場責任者へ連絡し、清掃の徹底を指導しました。 引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。
6	事務局	要望	エアコンフィルターの掃除をしてください。	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。 ご意見いただいた点につきましては、現場責任者へ連絡し、清掃の徹底を指導しました。 引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。
7	職員全体	感謝	2週間ほど入院しました。毎日病室をきれいに掃除していただき、快適に過ごすことが出来ました。医師からの説明も丁寧で不安な事、解らない事を納得いくまで説明してくださいました。そして、痛みで眠れない時や、手術後の動きが制限されている時でもいつも笑顔を絶やさず、質の高いケアをしていただき、看護師の方々にすごく助けられました。初めての手術で不安でいっぱいでしたが、相談にのってくれたり、声をかけてくれたり、仕事のはずなのにそれを全く感じさせず、本当に心強く嬉しかったです。 病院は本来、来ないに越したことはない場所ですが、もし来ないといけなくなった時は、この病院がいいです。入院中、何の不自由もなく前向きに穏やかに過ごせたのはみなさまのおかげです。これからもお身体に気をつけて頑張ってください。本当に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。
8	診療局 看護局 事務局	感謝	耳鼻科に通院していましたが、別の病気がみつかり、すぐに専門医の診療科の予約をしてくださいました。とても助かりました。みなさんとても親切で安心して通院できます。	大変うれしい感謝のお言葉を頂きありがとうございます。 スタッフ一同、このお言葉を励みにこれからも思いやりのある接遇を心がけてまいります。 今後とも患者さんに安心して治療に専念していただけるようにスタッフ一同努めてまいります。

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（7月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
9	看護局 薬剤・技術局	感謝	<p>長期に及ぶ入院生活もいよいよ最終日を迎える事になりました。交通事故で意識不明のまま堺市立総合医療センターに運ばれて、HCUで治療を受けました。この時、少し意識が戻り、赤い服を着た看護師さんが「私はもう帰るけど、この人助かるやろか。今度来るときまでおらんのちゃうの。」と焦った声で言っていました。私は、「瀕死の状態なんや。もう死んでもいいよ」と思いました。いろいろと厳しい現実にもがいていた私は、このまま死ねたら楽かなと思いつつまた意識を失ったようです。再度、意識を戻した私は、周囲で懸命に治療、看護をするスタッフの方々を見て「死んでもいい」という気持ちはなくなりました。</p> <p>1人の患者にかけてくれる優しい軟らかい声。「何でそんなにまでしてくれるの」と聞いたら「仕事ですから」と返答されると思いきや、「心配だからですよ」と言ったKさん。</p> <p>隣のベッドの人に対するクレームに奥ゆかしい配慮で対応してくれたKさん。</p> <p>「仕事がうまくいったことより、患者さんが元気になる姿に接するのが多いほど達成感がある」と語ってくれたSさん。</p> <p>病棟の通路ですれ違ふなり「目が赤いですよ」声をかけてくれたKさん。</p> <p>この4月看護師1年目の長男が荷物を持って来てくれた時に対応、激励してくれたHさん。</p> <p>日勤、夜勤合わせて10回担当してくださり、話し上手、聞き上手に徹してくれたNさん。</p> <p>便秘の悩みを聞いてくれて、薬で調整してくれて、見事に解消させてくれたNさん、Tさん。</p> <p>1日でも早く仕事に復帰しなければという気持ちを察してくださり、親身になって脱臼した肩をほぐし、心をほぐしてリラックスさせてくれたリハビリのスペシャリストの先生方。</p> <p>数えきれないほど感謝、感激をいただきました。「ありがとう。お世話になりました。」と言うたび「私は何もしてないです」とおっしゃる方が多いのですが、全くそんな事はありません。</p> <p>この入院生活のおかげで、救命救急、看護の尊さ、安全作業、安全運転の大切さ、笑顔の大切さ、チームワークの素晴らしさなど、たくさん学ぶことが出来ました。皆さんのお名前やエピソードなど手帳に書き込めます。一生忘れません。</p> <p>また入院して皆さんの笑顔に接したい気持ちもありますが、貴重な感謝の気持ちと経験を忘れることなく、リハビリに励み、職場復帰する決意です。本当にありがとうございました。</p>	<p>たくさんのメッセージをありがとうございました。 ご自宅へ退院ができることをお知らせいただき、スタッフ一同喜んでます。 くれぐれもお体に気をつけながらリハビリを続け、目標通り職場復帰ができることを私たちも願っています。</p>
10	看護局	感謝	<p>津田師長さん、井田師長さん、辻本師長さん、正木副師長さん 長い間お世話になりました。退院させていただきます。入院、退院時の変更、時間の調整などしていただき、また要望にも丁寧に対応していただき、本当にありがとうございました。</p> <p>津田師長さんは2回目の入院時、片岡先生とのカンファレンスに同席していただき、希望に沿って慎重に看護計画を立てていただきました。井田師長さんは3回目の手術の時に現場でお世話になっていたかもしれません。感慨深いものがあります。</p> <p>昨日のお手紙の冒頭のエピソードの赤い服の看護師さんがどなたか分れば書面で感謝の気持ちを伝えたいです。もし特定できればご一報いただけたらと思います。</p> <p>しばらく、外来でお世話になります。よろしく願いいたします。</p>	<p>看護師に対して直接感謝を伝えたいとお手紙を頂戴しました。当時の勤務者に確認をしたところ、どの看護師も患者さんの回復を願い看護ケアに専念しており、看護師の特定には至りませんでした。</p>
11	薬剤・技術局	感謝	<p>おはようございます。ごちそうさまでした。美味しくいただきました。いつもありがとうございます。</p>	<p>毎日心温まるお言葉を頂き、ありがとうございました。職員一同大変嬉しく思っております。これを励みに、今後もこのようなお言葉をいただけるよう、給食がよりよいものとなりますように、一層努力してまいりたいと存じます。</p>
12	薬剤・技術局	感謝	<p>ごちそうさまでした。たっぷりの栗きんとん、便秘気味でお薬をいただいていたのですが、グッドタイムで助けていただきました。どれもおいしくいただきました。感謝、感謝でございます。</p>	
13	薬剤・技術局	感謝	<p>ごちそうさまでした。ビーフンを久しぶりにいただきました。優しいお味で軟らかく、老人にはこれも良いですね。作る事が好きで、帰ってすぐ何も出来なかつたらと、何かと冷凍してきましたが、帰ったら好みが変わっているかもしれません。</p>	
14	薬剤・技術局	感謝	<p>ごちそうさまでした。お昼前に少し胸やけしているような感じでしたので、控えめにし残してしまいました。ごめんなさい。</p> <p>肺癌の前にポリプを取っていただいたのでゆっくり良く噛んで実行しているところです。天気になると蒸し暑いでしょう。いつもお世話になっていますが、皆様もお身体ご自愛のほどを。ありがとうございました。</p>	