

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（8月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	診療局 看護局	病院職員に関すること ①診療局 感謝	<p>他の病院からの紹介で中田先生にお会いしました。直腸癌の事もこれからの行程も理解でき、とてもよかったと思っていましたが、術後の病室担当の先生には、中田先生とのあまりの差に落胆しました。</p> <p>マニュアルが頭に詰まっているのは理解できますが、臨機応変に対応していただきたかったです。</p> <p>①脱水症状になるので水分をよくとる ②食事は嘔吐する事があるので食べなくていい この2つの言葉しか印象にありません。</p> <p>私としては、前進、現状維持、後退を教えていただきたかったのに、来られても、風のごとく去っていかれるし、目を合わせて話を聞いた印象はありませんでした。</p> <p>気持ちの強い私ですが、3、4日目は落ち込みました。しかし、8西の看護師さん達の対応に気持ちがほぐれました。</p> <p>①夜、ストーマが漏れていても嫌な顔せずの対応 ②点滴が漏れていた事に気づき対処 ③食事が取れていないと体力が回復しないのではと思い、森本さんにお聞きしたら、良く咀嚼して食べれるだけ食べてください。と言われ、流動食のようにすればいいのかと、先生より理解できた</p> <p>8西の看護師さんの対応に感謝します。 あくまでも私の見解です。</p>	<p>大変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。</p> <p>スタッフの教育が十分に行き届かなかったことを深くお詫びいたします。</p> <p>当人と面談し事情の確認をしましたが、入院時に十分な配慮が出来なかったことについては深く反省しております。</p> <p>今後は、ご指摘の内容をスタッフ間で情報共有して、同様な事例が起こらないように教育・指導を徹底してまいります。</p> <p>また、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、大変喜んでおります。今後も安心して療養していただけるようにスタッフ一同努力してまいります。</p>
2	事務局	病院職員に関すること ④事務職員	<p>書類を持ったまま前も見えないのか、外来の事務員の方に少しぶつかりました。軽く謝ったものの、また書類に目を落とし、他の患者を呼んでいました。</p> <p>その後、その方に診察後の説明を受けましたが、こちらを年寄りかと思ってか、まるで子どもを諭すような言い方をされ、馬鹿にされたような印象を持ちました。大きな病院の職員さんですが、接遇に関して疑問をもちました。</p>	<p>この度は外来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。</p> <p>当然のことではありますが、書類を見たまま動くなどの「ながら」作業は事故を起こしかねないことを指導いたしました。</p> <p>また、接遇に関しても患者さんへの不適切な言葉遣いについて指導いたしました。</p> <p>今回のご指摘は当事者以外にも共有し、安心して気持ちよくご来院いただける療養環境作りに努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
3	事務局	要望	<p>1人住まいなので歯ブラシやタオル、コップ等入った入院セットを用意してほしい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>入院に必要な日用品については、G階コンビニで販売しておりますのでご利用ください。また、入院セットの導入についても検討させていただきます。</p>
4	職員全体	感謝	<p>当日の救急外来から緊急入院になりました。お忙しい中丁寧に対応していただきました。初めてのことで不安しかなかったのですが、入院させていただけて感謝しています。</p> <p>毎日巡回してくださった看護師さんありがとうございました。仕事だけではない心の温かさを感じ、本当に心から安らぐことができました。</p> <p>毎日お忙しい中病床まで来て、様子を伺ってくださった皮膚科の先生にもとても感謝しています。</p> <p>外来でお世話になります。これからもよろしく願いいたします。</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。スタッフ一同、大変喜んでおります。今後も安心して療養していただけるようにスタッフ一同努力してまいります。</p>
5	看護局	感謝	<p>私が看護師の田辺さんに髪が洗いたいと言うと、私が洗います。と言ってくれてすぐに用意して洗ってくれました。こんなにありがたい事があるなんて、すごく嬉しかったです。本当にありがとうございました。</p> <p>男性の方ですが、名前を忘れてしまいました。私が、オブラートがなく困っていたら、僕が買ってきます。とすぐに行ってくれました。本当にありがたかったです。ありがとうございました。</p>	<p>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。</p>
6	患者サービス委員会	要望	<p>病棟について 随所に消毒液、ペーパータオルの設置と補充がされていて、安心して入院できました。</p> <p>病室、待合室からの景色もやすらぎの一つです。南に見える山並みの名称が紹介されていればさらにやすらぎます。</p>	<p>病棟について 病院南側の窓につきましては近隣住民へのプライバシー配慮のため曇りガラスを採用しており、十分に景観をご覧いただける環境となっておりますので、ご提案いただきました山並みの名称掲示は控えさせていただきます。</p> <p>ご理解いただきますようお願いいたします。</p>