

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（9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	<p>いつも産婦人科でお世話になっています。</p> <p>今日は主治医が急遽休みで代替りの先生が診ていただきました。</p> <p>触診がかなり痛く、また、話し方も高圧的で聞きたいことが聞きにくかったです。</p> <p>何か困ったことや質問がないかどうかさえも、先生側から聞いてもらえませんでした。</p> <p>久しぶりの健診で、コロナも増えてきている現状の不安の中での対応だったため、余計に辛かったです。</p> <p>お忙しい中、ご対応くださったのは感謝の気持ちでいっぱいですが、同じように傷つかない妊婦さんが出ないよう、改善お願いいたします。</p>	<p>この度は、患者さんの立場に立てず不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は、患者さんの気持ちに十分配慮し、このようなことがないようにいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	診療局 看護局	病院職員に関すること ①医師 感謝	<p>数年前に診察いただいた先生はなんとも冷たく、経過観察だったことも重なり通院するのを辞めてしまいました。</p> <p>今回の先生は丁寧に話しを聞いてくださり、安心して受診できました。デメリットも納得し、とても安心して手術を受けることができ満足しています。</p> <p>入院中の看護師さんがみなさんととても明るく、親切に対応してくださり、安心して過ごす事ができました。感謝しております。</p> <p>お陰で病院嫌いが払拭できました。</p> <p>先生や看護師の方への信頼は、痛みや恐怖を軽減させるものだと感じました。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>真摯な診察態度は診療の基本的なことであり、ご指摘の内容は診療局の会議で医師に伝えさせていただきます。</p> <p>今後このようなことがないように努めてまいります。</p> <p>ご指摘ありがとうございました。</p> <p>また、感謝のお言葉をいただきありがとうございます。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
3	看護局	病院職員に関すること ②看護師	<p>アレルギーの点滴を1回するのに8回針を刺されました。</p> <p>（1人目4回、2人目2回、3人目2回 1人目の方は看護師になって3年目と言っていました）</p> <p>「血管が細くて入らない」と言われ、1人目の方は針を刺した後、無理に血管に通そうとしているのか、針を押ししたり引いたり、左右に動かしたりしました。4回ともそれをされました。</p> <p>2回失敗したら、他の看護師さんに交代してもらってください。</p> <p>無意味な青あざと針の穴だらけの腕。家族がびっくりしてました。</p>	<p>この度は、患者さんに痛く辛い思いをさせしまい、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、看護師として看護技術の向上に努めるとともに、穿刺が困難なときは医師を含めて検討を行い、安心して治療を受けていただけるよう取り組んでまいります。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（9月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
4	看護局	病院職員に関すること ②看護師	授乳室で授乳をうまく出来なかったため、助産師さんに見てほしかったのですが、お産が重なって忙しいそうだったので声をかけられませんでした。 赤ちゃんを預けたかったけど、ちゃんと見てもらえるかも心配になりました。 相談にももう少しゆっくり乗ってほしかったです。	この度は、不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 授乳室や新生児室を安心してご利用いただけますように、スタッフ間で連携し環境を整えてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	看護局	病院職員に関すること ②看護師	授乳室で授乳している際、困ったことがあったが、助産師さんが不在で長時間困った状態が続いた。 土日によく助産師さんが不在となる機会が多いように思った。	この度は、不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 授乳室のご利用時は、いつでも相談いただけますように、スタッフ間で連携し環境を整えてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
6	看護局	要望	濡れたものを干す場所がありません。せめてハンガー掛けをつけてほしいです。	この度はご不便をおかけし申し訳ございませんでした。洗濯物の乾燥については、乾燥機を使用させていただく事になっております。 しかしながら、病室の構造上、作り置き床の床頭台にはタオル掛けがない仕様となっております。 何らかの改善が出来ないか、今後検討を行い患者さんの療養環境の改善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。
7	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員	名前を間違えられ、受付の方に2階に行くよう案内されました。これは大変なことです。 これからのこともあるので、気をつけてください。	この度は受付委託事務員が患者さんのお名前を間違い、誤ったご案内をしたことにより、大変ご迷惑・ご心配をおかけすることとなり誠に申し訳ございませんでした。 当該スタッフには厳重注意し、氏名確認方法の再指導を行いました。本人も真摯に受け止め反省しております。 また、改善のために氏名確認方法を一部見直し、受付関係者に周知いたしました。 今後も患者さんに安心してご来院いただける体制づくりに努めてまいります。

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（9月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
8	事務局	病院の設備 について	<p>テレビカードでテレビを見ていました。約1000円かかりました。</p> <p>1日1000円だと1ヶ月30000円になります。</p> <p>家庭で払う受信料、電気代と比べて「ひどく」高いと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>テレビカードの料金につきましては、受信料や電気代等の視聴に係る費用の他、プライベートシステムの管理等、その他経費も含んだ料金となっており、他院の料金設定も考慮したうえで決定しています。</p> <p>ご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>なお、契約更新時には、いただいたご意見を参考にさせていただきます。</p>
9	事務局	病院の設備 について 病院の規則・決まり 等に関する こと	<p>1、テレビの左下画面に「受信機設置の、、、」が出ますが必要ないのでは？</p> <p>2、救急車のサイレン、到着後は必要ないのでは？近隣に迷惑になるのでは？</p>	<p>1、テレビの左下画面に「受信機設置の、、、」が出ますが必要ないのでは？について</p> <p>当院設置のテレビは設置時にテロップ表示をすべて消去しておりますが、テレビの故障による交換対応などで未消去になっていることも考えられます。その際はお手数をお掛けしますが、お近くの病院スタッフへお声掛けいただけましたら、対応させていただきます。</p> <p>2、救急車のサイレン、到着後は必要ないのでは？近隣に迷惑になるのでは？について</p> <p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>道路交通法上、救急車の緊急走行時はサイレンを鳴らすように定められておりますが、堺市消防局との申し合わせにより、当院で発着する救急車のサイレンは敷地内では消しいただくよう徹底しております。</p> <p>また、今回のご意見をきっかけに、堺市消防局より大阪市や松原市など他市消防局に対し、敷地内に入る前に必ず消音いただくようご案内いただきました。</p> <p>救急医療を担う当院の性質上、救急車の発着が多く入院患者さんや近隣住民の方にはご迷惑をおかけしておりますが、緊急時の対応としてご理解くださいますようお願いいたします。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合わせ等一覧（9月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
10	診療局	感謝	<p>栞田先生はいつも説明がわかりやすく、丁寧に説明してくれます。とてもありがたいです。健康に気をつけてこれからもよろしく願いいたします。</p>	<p>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。</p>
11	看護局 事務局	感謝	<p>5階東病棟で働くみなさんへ この度はいろいろお世話になりました。 手術前、点滴がなかなか入らず、3人の看護師さんにやってもらい、正直すごく怖くて痛くて嫌でした。しかし、みなさんがずっと励ましてくださっていたので頑張れました。ありがとうございました。ややこしい腕ですみませんでした。 手術に関わってくださったみなさん、夜勤の看護師のみなさん、不安だった時に話を聞いてくださった看護師さん、毎日お部屋を綺麗にくださったみなさん、本当にありがとうございました。一生忘れません。</p>	<p>お褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。ありがとうございます。 当院に従事する者として大変励みになります。今後とも患者さんに安心して療養いただける環境づくりに取り組んでまいります。しかし、点滴の穿刺時は、患者さんに痛く辛い思いをさせしまい、大変申し訳ございませんでした。 今後は、看護師として看護技術の向上に努め、安心して治療をうけていただけるよう取り組んでまいります。</p>