

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>今年の6月に入院した患者の家族です。</p> <p>堺市立総合医療センターの理念に“すべての患者さんの権利と人格を尊重し、安心・安全で心の通う医療を提供します”と、ありますが、果たしてそうなのでしょう</p> <p>か。</p> <p>今の厚生省・国の方針で高齢者などは入院を長くさせず転院させるやり方があることは分かっています。しかし、異常が分かって入院しなくてはいけないとなったときに、主治医の先生から「うちは急性期、長くは入院できない。もう帰れないと思ってください」</p> <p>高齢者だったこともあり、状態が良くなる確率は低かったのだらうとは思いますが、もう少し家族に寄り添った言葉かけはないのでしょうか。私は泣きながら父のPCR検査～入院を待ちました。見捨てられた感じでした。</p> <p>そして、入院してもチューブなどの医療を嫌がって治療がこのままではできないとなるとすぐに転院となりました。誤嚥性肺炎が落ち着いていなかったのに、熱が下がったからと、すぐに転院手続きをさせられ、本人にも話してくれていなかったのか、「なんでここに置いてくれへんのか」と涙ぐんで転院の送迎車に乗った父の言葉が忘れられません。認知症もなく理解できるのに、高齢者だからと誰も説明しなかったんですね。コロナで家族が入れず家族の説得も出来なかったもので、それはきちんと病院の方々が説明してほしいです。</p> <p>冷たく言い放つような主治医の説明と言葉は一生忘れられません。まだお若いのですから、患者やその家族に寄り添うような言葉遣いもしっかり学び、優しい気持ちで接してほしいです。</p> <p>堺市が人員を減らして病院スタッフが少ない人数で仕事をするので余裕がなくなること分かります。でもやはり、堺市立総合医療センターの医師もスタッフも淡々としていて心を感じません。</p> <p>4ヶ月後に今度は母が別の病院に入院しましたが、看護師さんは、付き添いの私だけでなく、本人にも分かるように優しく丁寧に説明してくれました。本当に、堺市立総合医療センターとは違うなと感じました。</p> <p>父は療養型病院転院後9日で亡くなりました。もう少し落ち着くまで治療し、その後転院していたら違っていたのではないかと。あの主治医でなかったら違っていたのではないかと。今でもその気持ちは消えません。</p> <p>堺市を代表する公立病院としてもっと職員心を育ててください。</p>	<p>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。</p> <p>当院での治療の継続のご希望にお応えできず、またそれに関わる経過の中で、お申し出いただいたようなお気持ちになったことを深く受け止めております。また、今後予想される厳しい病状をご説明する際の配慮が足らず申し訳ありませんでした。ご指摘の内容は担当医師だけでなくチームで共有し検討しております。</p> <p>誤嚥性肺炎は食事の飲み込みの状態次第で治療は難しいことより、長期療養や嚥下リハビリテーションの継続が必要になります。急性期病院の当院と連携病院とで同水準の継続的な加療が可能な体制を築いております。今回の転院も適切な連携に基づき当院単独ではなく地域の医療システムでの治療を円滑に行えたものと考えておりました。</p> <p>この度の転院時には全身状態や熱の状態、採血検査や画像検査などで多面的に小康状態を確認して転院とさせていただいております。振り返って記録を精査しても精緻に調整を行えたと考えております。</p> <p>しかしながら、特にご本人にも転院の旨、お伝えさせていただいておりましたが言葉足らずであったということだと存じます。重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、担当医師からだけでなく医療スタッフからもご説明させていただく体制を整えさせていただきます。</p> <p>今後ともより一層、患者様、ご家族のお気持ちに寄り添えるようにスタッフ一同、心がけさせていただきます。</p> <p>この度は、ご指摘ありがとうございました。今後ともご指導ご鞭撻のほどどうぞよろしくお願い申し上げます。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（10月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
2	診療局 事務局	病院職員に関する事 ①医師 病院職員に関する事 ⑤委託職員	<p>紹介状を持って行き経緯、経過、現状を説明しているのにレントゲンと今までの知識だけで判断し、こちらの要望を全く受けつけない。コロナで手術、入院をさせたくないのも分かるが、人の話をちゃんと聞いて欲しかった。</p> <p>窓口の係の人が他の患者とカルテを間違えたせいで会計が終わるまで1時間以上も待った。下で保険証のコピーをしてから上がって来たのにまたコピー。レントゲンは済ませましたとか。あげくに「他の患者さんのものと入れ替わっていたのでもう少し待ってね」まともに謝ることも出来ないのか。こっちには名前確認で行く先々で名前を言わせるくせに、そちらは何を見てしているのか。こちらの独り言か。</p>	<p>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。医学的に適切に対処したつもりでしたが、説明が足らずお申し出いただいたようなお気持ちになられたことを深く受け止めております。</p> <p>また、Fブロック受付・会計窓口委託事務員が、患者さんの伝票を入れ間違い、その確認作業で長時間お待たせしたことや、スタッフ間の連携不足によって、保険証の確認を複数回行ったことなど、大変ご迷惑をお掛けすることとなり誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>当該スタッフには、患者さんへの対応については厳重注意し、氏名確認の徹底を再指導いたしました。</p> <p>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。</p> <p>今後も患者さんに安心してご来院いただける体制作りに努めてまいります。</p>

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
3	看護局	病院職員に関すること ②看護師 病院の規則・決まり等に関すること	<p>いつもお世話になっています。お陰様で安心して治療を受けさせていただいています。ただし、少し気づいた点を書かせていただきます。</p> <p>先日の朝の採血か検温の時だったと思いますが、看護師さんと患者さんが病室で話されていました。その時の声のトーンが2人とも大きく、また会話も長かったです。朝の早い時間でもあり、また、その日私は体調があまりよくなく、静かに横になっていたかったので少し不快な気分になりました。もちろん、患者さんの状態の確認やコミュニケーションのため会話は必要だと思いますが、その時は、雑談がとて長く体調が悪かったせいもあり、不快な思いになりました。おそらく同室の患者は同じ看護師さんが担当するのでしょうか。同室の患者の状態はある程度把握してくれていると思うので体調の悪い患者がいる時や、時間帯によって声を控えめにする等、気遣っていただけるとありがたいですし、素晴らしいと思います。担当患者が多く、患者の状態の把握も難しいとそこまでの要求は求めすぎでしょうか。4人部屋であれば我慢する事でしょうか。</p> <p>私たち患者の生活態度についてですが、あまり周りに気を遣われていない患者さんが多かったです。病室で携帯電話で普通に通話したり、夜中でも大きい音をたてて冷蔵庫やカーテンの開閉をしたり、大きな足音で歩いたり、消灯時間を過ぎてもベット上の電気を消さない方もいました。携帯電話での通話は、ラウンジまで歩くのが難しい方や体調が悪い方なら分かりますが、そうではありませんでした。夜中は特に私も大きな音を立てないように気をつけて歩いたりもしますが、何度か看護師さんでも足音を立てたり、病室まで聞こえる声で看護師さん同士で会話していました。こういった患者さんには、看護師さんから注意してもらいたいです。私が神経質過ぎるのでしょうか。</p> <p>病院のパンフレットに院内での静止画、動画の撮影は禁止とありますが、例えば、スマホで撮影した静止画を第三者が見るDVDに使用する事はできないのでしょうか。</p>	<p>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。</p> <p>早朝の会話や夜間ラウンド時の足音や看護師の会話等は病室に響きやすいため、より注意し静かな療養環境が提供できるように努力してまいります。</p> <p>また、入院のご案内に記載されている禁止事項を守れていない患者さんに対しては、繰り返し注意を続け、理解をしてもらえるよう説明をしております。</p> <p>また、プライバシー保護等の観点により、目的を問わず院内での撮影行為はご遠慮いただいております。ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
4	看護局	病院の規則・決まり等に関すること	<p>他の人も言えないと思いますが、携帯電話の音をマナーモードにせず、大きな声で話されると、本当に痛くて横になっている人はしんどくて困ります。注意してくれる看護師さんもいますが、その人は聞いていません。直接言えないので紙に書きました。言いたくないのですが、困っているので注意してもダメなら個室へ移動してもらってください。</p>	<p>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。</p> <p>病室内での携帯電話の使用については、繰り返し注意を続け、理解をしてもらえるよう説明をしております。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（10月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
5	看護局	入院中の環境について	<p>献立表が10月16日（土）までの分から変わってません。 今日は何かな？と昨日、今日と見てますが変化なしです。</p>	<p>この度は、献立表を更新しておらずご不便をおかけしました。 通常、金曜の午後に次週の献立表が病棟に届きダイルームに掲示していますが、この度は更新ができていませんでした。 今後は、新しい献立表が掲示できているか確認を行い、再発のないよう努めてまいります。</p>
6	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員	<p>外来受付の人、研修中とはいえ言葉遣い、口調が悪く不快です。</p>	<p>この度は、受付委託事務員の対応で、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。 新人研修、接遇研修、院内ラウンドでの指導を実施しておりますが、今回のご指摘をいただき、指導不足がありました事をお詫び申し上げます。 受付スタッフには今回のご意見を直接伝え指導いたしました。 今後は患者さんに不快な思いをお掛けする事のないよう、接遇改善に努めてまいります。</p>
7	事務局	病院の設備について	<p>精算機の画面が汚れています。特に精算最後の押すボタンは真っ黒な手垢だらけです。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。 画面の清拭につきましては、さらに徹底するよう再周知いたしました。 また、精算最後に押す「確認」ボタンにつきましては、ボタン付近の画面が傷ついていることが分かりましたので、新しい画面に交換いたしました。</p>
8	事務局	病院の設備について	<p>入院サポートセンターの紹介VTRの中身が、現状にすぐわれないと思います。マスクをつける必要があるのでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。 1階入院センター前で放映しております入院のご案内動画は、新型コロナ流行前に制作したものとなっております。 よって出演者はマスクを着用しておりませんが、院内での感染対策（マスク着用など）は必要となります。 動画の再制作は予定しておりませんが、感染対策の必要性について誤ったご認識をもたれないように、入院センターや病棟にてご案内をしております。 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・問い合わせ等一覧（10月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
9	事務局	病院の設備について	ファミリーマート・食堂の近くの駐輪場に自転車を止めて院内に入ろうとしたら、扉に「ここからは院内には入れません」と大きな張り紙がしてありました。それならば、駐輪場に貼っておいてください。足の悪いものには歩くのも大変です。大池方面から来て、また引き返すのも大変なので駐輪場の手前の交差点やバス停にも貼ってほしいです。	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。ご指摘を受け、象のモニュメント横の駐輪場にもポスターの掲示を行いました。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、G階北玄関口を閉鎖しておりましたが、新規感染者数の減少が見られたため、令和3年10月25日（月）より開放しましたのでご利用ください。</p> <p>●平日 開放時間：8:00～17:00 ●土日祝 開放時間：11:00～17:00</p> <p>なお、大阪府に「まん延防止等重点措置」もしくは「緊急事態宣言」が発令された際は再度閉鎖する予定です。</p> <p>今後も患者さんが安心してご来院いただけるよう分かりやすい案内表示を心掛けてまいります。 貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
10	事務局	病院の設備について	病院の銀行ATMで通帳記入出来るようにしてほしい。	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>通帳の記帳は、通帳を発行した銀行または発行元の銀行ATMしかできません。病院移転時に銀行ATMの設置を検討しましたが、銀行側より設置困難と申し出があったこともあり、当院では多くの方にご利用いただけるよう、より多くの金融機関を取り扱うATMを採用しています。ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
11	事務局	病院の規則・決まり等に関する事	<p>定期的に通院していますが、そろそろG階の扉を開放していただきたいです。</p> <p>閉鎖している理由が、感染拡大防止のためであるなら、現在の堺市内での感染者発生状況などに応じて対応してほしいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、G階北玄関口を閉鎖しておりましたが、新規感染者数の減少が見られたため、令和3年10月25日（月）より開放しましたのでご利用ください。</p> <p>●平日 開放時間：8:00～17:00 ●土日祝 開放時間：11:00～17:00</p> <p>なお、大阪府に「まん延防止等重点措置」もしくは「緊急事態宣言」が発令された際は再度閉鎖する予定です。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・問い合わせ等一覧（10月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
12	地域連携センター	病院職員に関すること	<p>患者の家族です。診察も、地域連携室にお願いしたことも、病院の都合のよい時間に来てくださいと言われてました。何年にも渡り、1人だけで仕事をしながら必死で看病している気持ちをわかってほしかったです。強く言われるとこちらは患者（家族）が不利になるのではないかと言い返すことができません。患者、家族は弱い立場です。</p> <p>介護休暇ももうすぐ終わり、自身の仕事や生活が限界にきています。少なくとももう少し優しい言葉がほしいです。コロナ禍でお疲れなのか、病院の雇われている条件等良くないのか、それも理解できますが、限界にきている気持ちが傷つき、もう何もかも嫌になりました。</p>	<p>患者さんの診察や病状説明などの際に、ご家族にご来院いただく機会も多くある中、ご家族の辛いお気持ちに配慮できず、申し訳ございませんでした。</p> <p>診察においては医師の診療枠の関係もあり、病院側よりご来院時間の調整をお願いすることがございますが、ご都合の悪い場合はその旨を病院職員へお伝えください。病院からの提案時間に対し変更要望をすると、患者さんが「不利になる」とのご認識をお持ちのようですが、そのようなことはございませんのでご安心ください。</p> <p>また、お仕事のご都合や、遠方にお住まいなどでご来院が難しい場合は、オンラインを活用した面会や病状説明を行っております。必要時には遠慮なく職員へお伝えください。</p> <p>当院には患者相談窓口を設置しており、患者さんだけでなく、介護をされるご家族への支援も行っておりますのでご利用ください。</p> <p>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。ありがとうございました。</p>
13	予防検診センター	病院職員に関すること ④事務職員	<p>人間ドック受付を妻が1番に、同じ時刻に私も受付しました。妻の終了時間は11時45分で、後から来た人も先に終了しました。受付に問い合わせても責任者が7分後出てきて「これから原因を調査します」と。こんな情けない体制は一刻も早く改善を要求します。</p>	<p>この度は、長時間お待たせすることとなり申し訳ございませんでした。</p> <p>予防健診センターでは、人間ドックやがん検診など様々なコースをご利用される受診者さんがいらっしゃいます。ご利用いただくコースにより検査数や検査項目が異なる（男性・女性では検査項目が異なることや、胃カメラ・胃透視検査による検査時間差など）ため、医師の診察・結果説明の順番が前後することをご了承ください。</p> <p>長くお待ちいただいている場合、順番を確認させていただきますので、受付へお声掛けください。</p> <p>引き続き、待ち時間の改善に努めてまいります。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（10月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
14	職員全体	感謝	<p>昨年、夫が緊急入院しました。深夜にも関わらず、茅田先生をはじめ、スタッフの皆様にご懸命の治療をしていただき感激いたしました。</p> <p>その後、6ヶ月間に及ぶ入退院を繰り返しました。その期間のうちICUで2ヶ月間お世話になりました。前田先生を主治医として、多くのスタッフの皆様にご献身的なお世話いただき無事退院することができました。</p> <p>今回も緊急入院となり手術を受けましたが、昨年お世話になった前田先生や看護師さんから暖かい励ましのお言葉を頂戴し、とても力強く感じ、嬉しく思いました。</p> <p>コロナ禍の大変な折に緊急入院させていただき、1度ならず、2度、3度と命拾いさせていただき、誠心誠意尽くしてくださいましたこと、心より厚くお礼と感謝申し上げます。堺市立総合医療センターよりご紹介いただきました地域の先生にもお世話になりました。</p> <p>何も恩返しできませんが活かされた「いのち」を大切に生きていくことがお世話になった皆様への恩返しと思いい、前向きに頑張っていきたいと思っております。皆様のご苦勞に感謝とお礼申し上げます。ありがとうございました。</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。当院に従事する者として大変励みになります。今後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。</p>
15	看護局	感謝	<p>小児科の北野さんの対応がすごく良かったです。一番安心して任せられる看護師さんです。</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>