

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（11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>患者は治りたくて医師を信頼し通院しています。一人一人への診察時間が十分に取れないのは分かりますが、短い時間の中でも患者の立場になり、患者の意見、不安な気持ちに少しでも寄り添う医療現場であるべきではないでしょうか？医師の一方通行では治療とは言えません。</p> <p>時間が限られているから診察を流れ作業の様にするのはやめてください。コロナ禍が続き大変なのは分かりますが、今一度、医師とは何か考えてください。完治だけが治療ではありません。医師として患者の心のケアも大切な治療です。</p> <p>患者に横暴な態度や暴言の吐く医師はいりません。</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>診療局の会議で取り上げさせていただき、真摯な態度で診療にあたるよう指導いたしました。</p> <p>誠に申し訳ございませんでした。</p>
2	診療局	病院職員に関すること ①医師	<p>患者の不安を理解せず、更に追い討ちをかけ精神を痛める言葉を放つことは、人間として問題あります。もっと親身になってください。</p>	<p>この度は、医師の診察において不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。病状が悪化しており、患者さんに早く対応して欲しいという医師の想いがあり、決断をせまるような強い口調となってしまうました。何とかしたいという想いからですが、結果的に傷つけるようなことになってしまい、申し訳ございませんでした。</p>
3	診療局	病院職員に関すること ①医師	<p>受診の際、ドクターとしてきちんと患者に対し説明と同意がなされる様な感じではなく、分からない点があったため確認すると、ドクターと思えない様な発言があり、非常に驚き、気分が悪く、落ち込みました。受診する気分になれません。</p> <p>「この薬を飲んで治らないなら、精神科でみてもらい」</p> <p>「ほな、水が貯まり、息苦しくなってもええんやな？」</p> <p>など、患者に対し発する言葉でしょうか？こちらの意見は言えないのでしょうか？こんな発言や態度をするドクターはドクターと言えますか？</p>	<p>この度は、医師の診察において不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。病状が改善せずにお困りであったのに、適切なアドバイスや対処が出来ず、きつい言葉になってしまい申し訳ございませんでした。</p>
4	看護局	病院職員に関すること ②看護師	<p>ナースステーションでの看護師さんたちの話し声がひびいていました。</p>	<p>この度は看護師の話し声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。</p> <p>患者さんの療養環境について、特に話し声や看護に関する作業時の音などに十分配慮した行動を行うよう指導を行いました。今後は患者さんが安心して入院できる環境を整え、看護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（11月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
5	看護局	病院職員に関すること ②看護師	<p>子どもが吐いた時に私物のタオルが汚れていたの、青の袋に入れてくださいました。</p> <p>すぐに子どもがまた吐きそうになったので、別の看護師がタオルの入った袋を口元にもっていきました。そして、片付けの時に何も気づかず、私物のタオルが入った袋を捨てられました。</p> <p>こちらも捨てるつもりでしたが、確認もせずそのまま捨てられたことがとても残念です。大事なものが入っていたらどう責任をとってくれるのでしょうか？</p>	<p>この度は、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>スタッフ指導を徹底し、今後このようなことがないように改善に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
6	薬剤・技術科	入院患者の食事について	<p>ご飯がおいしくない。にんじんが多い。</p>	<p>誠に申し訳ございませんでした。米飯については、炊き方や水分量を調整する、再加熱の温度を調整するなど工夫してまいりましたが、今後も継続して改善に取り組んでまいります。いただいたご意見を参考に、食材等について、給食業者とも検討し工夫してまいりますので、ご理解の程どうぞよろしく願いいたします。また、食事について疑問点など、何かございましたら、病棟スタッフにお声掛けください。管理栄養士が伺い相談させていただきます。</p>
7	薬剤・技術科	入院患者の食事について	<p>食事について</p> <p>以前も入院時、食事がおいしくなくて食べれなかったです。</p> <p>病食ということですが、一般的に食べない、普通ではない味付けばかりです。</p> <p>何割食べましたか？食べないと身体に、、、。おいしくなくてストレスになります。少なくとも、一般の家庭での野菜食などに変更してください。</p> <p>特に魚料理、鰯のこうじ焼き、鱈のバター焼きなど、家庭でも食べたことがありません。</p>	<p>誠に申し訳ございませんでした。いただいたご意見を参考に、調理方法や味付けなどについて給食業者と検討し、工夫してまいりますので、ご理解の程どうぞよろしく願いいたします。また、食種によっては栄養素の調整のため、ご希望に添えない場合もありますが、食事が食べにくい等、何かございましたら、病棟スタッフにお声掛けください。管理栄養士が伺い、相談させていただきます。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（11月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
8	事務局	要望	<p>お世話になりました。</p> <p>パジャマを使用しましたが、古いパジャマだった時、ズボンのゴムが伸びていてずり落ちてきます。</p> <p>定期的に交換をよろしくお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>パジャマのゴムは、洗濯工程の脱水が完了した状態でゴムを伸ばし、ゆるみがないか確認を行っておりますが、ご指摘いただいた点について、今後注意し検品いたします。</p> <p>なお、当院のパジャマは、腹部に手術創等がある方の着用も想定して、市販のパジャマや洋服より若干ゆるめに仕上げておりますので、個人差でゆるいと感じる場合もございます。</p> <p>ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
9	事務局	要望	<p>今日は朝から雨でした。</p> <p>駐車場の通路の屋根の雨漏りがひどく、落ち葉でも詰まっているのではないかと思います。点検してください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>ご指摘いただいた場所について直ちに確認したところ、雨漏りを確認しました。</p> <p>令和3年11月27日（土）に設備点検を実施し、改善しました。</p>
10	事務局	要望	<p>お茶の粉が大きくてむせます。</p> <p>ノンカフェインのお茶があると嬉しいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>各階デイルームに設置している給茶機はノンカフェイン茶葉に未対応の給茶機となっております。</p> <p>今後給茶機の買い替えが必要となった際は、いただいたご意見を参考にさせていただきます。</p>
11	事務局	病院の設備について	<p>駐車場の“前向き駐車”ですが、どちらが前向きなのでしょう。</p>	<p>ご質問いただきました“前向き駐車”ですが、看板に向かって前進して駐車するのが前向き駐車としています。</p> <p>車の排気ガスが直接住宅の方に排出されないよう、前向き駐車にご協力をお願いします。</p>
12	診療局	感謝	<p>青沼先生ありがとうございます。転院した病院を退院しました。リハビリの効果で何も持たず、自立歩行できるようになりました。入院中は本当にお世話になりました。ありがとうございました。</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>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（11月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
13	診療局 看護局	感謝	救命救急科の茅田先生をはじめ、グループの先生方に術後のともしんどい時期に根気よく励ましていただき、乗り切る事ができました。看護師さん達も頻回にナースコールで呼んでも嫌な顔もせず、対応していただきとてもありがたかったです。この病院で手術していただけてよかったです。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
14	診療局 看護局	感謝	<p>9階東病棟の皆様へ 本日退院させていただきます。完治まではいきませんが、おかげさまで体調も良く自宅療養が出来るようになりました。</p> <p>入院中は親切にいただきありがとうございました。何の心配もなく安心して入院生活を送ることが出来ました。重ねてお礼申し上げます。もう戻って来たくはないですが、病状によりやむを得ず戻ってきたときはよろしく願います。</p> <p>シリ・ヤナ先生へ 色々レクチャーありがとうございました。おかげさまで素人ながら病気に対する認識が改まりこの病気の難しさが分かりました。一生付き合っていく病気であることを理解し教えていただいたことを今後の自己療養に活かしていきたいと思えます。</p> <p>向井先生へ おかげさまで当初の予定より短期間で退院することが出来ました。細やかなご対応ありがとうございました。</p> <p>最後になりましたが皆様のご発展とご健康をお祈りします。</p>	この度は、医療スタッフの対応や看護ケアに対し温かいお言葉を頂きありがとうございます。これからも、お言葉に甘んじる事なくスタッフ一同、患者さんに寄り添った看護ができるように努力してまいります。

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（11月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
15	診療局 看護局 事務局	感謝	<p>8階西病棟に入院しているものです。手術後、精神的にとっても落ち込んでいる時に誕生日を迎えました。</p> <p>“最悪”と思って目覚めたのですが、看護師さん達がお祝いの色紙を作ってくださいました。また、私が快適に過ごせるようにと、延長コードを探して下さったり、テーブルのレイアウトを考えて下さったり、先生に色々提案して下さったり、いつも“何かお手伝い出来ることはありませんか”と笑顔で声をかけて下さったりと、暖かく優しく見守ってくださったおかげで、毎日元気に過ごすことができました。人に寄り添う看護を体感させていただき、辛い入院生活が幸せな気持ちで過ごすことができました。先生も清掃員の方もいつも笑顔で励ましてくださいました。皆様にとっても感謝しています。ありがとうございました。</p>	<p>感謝のお言葉をいただき誠にありがとうございます。ご返信が遅くなりました。誠に申し訳ございません。</p> <p>「辛い入院生活が幸せな気持ちで過ごすことができました」という言葉に、微力ながらもお力になれたことをとても嬉しく思います。</p> <p>患者さんに寄り添う看護をめざす私達にとって、これからの励みになります。今後とも患者さんが安心して、そして少しでも笑顔で入院生活を過ごせるよう、努めてまいります。</p>
16	看護局	感謝	<p>5階東病棟の皆様へ</p> <p>色々お世話していただきありがとうございました。ほんとにありがとう。ありがとう。ありがとう。</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>
17	看護局	感謝	<p>小児科病棟ではお世話になりました。</p> <p>保育士さんや、通っているわけでもないのに院内学級の先生達が毎日のように来てくれて、子どもに優しいお声をかけてくださり、遊びについて気にしてくださったり、子どもとの関わりに感謝しています。</p> <p>保育士さんとは実用的な物を一緒に作り、子どもは今でも大事に使っています。入院生活での楽しいことを子どもに聞くと、保育士さんや院内学級の先生との遊びと言います。</p> <p>親としては、子どもにとって入院生活が「嫌なこと」だけでは終わらず、楽しいこともあったと思ってもらえることが何よりの救いとなりました。これからも病院の子ども達のために頑張ってください。応援しています。お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。今後とも保育士や学校教諭と連携し、入院している子どもたちにとってよりよい療養環境作りに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（11月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
18	看護局	感謝	<p>治療目的で入院し、約1ヵ月間大変お世話になりました。</p> <p>搬送された直後から集中治療室にいた間の記憶は断片的でしか残っていませんが、気づいたときには体中に管や器具がつながり、ほとんど何も出来ない状態で時間の経過も分からず、自分はこの先どうなるのだろうと思っていました。しかし、医師や看護師の皆様のおかげで回復し、一般病棟に移ることが出来た時によりやく気持ちが落ち着きました。その後もしばらくは、自分一人では何も出来ないのに変わりはなく、不安を抱えていましたが、看護師の皆様にはいつも優しく接していただき、ちょっとした会話で和ませてもらったり、励ましの言葉をもらったりと本当にありがたかったです。本格的なリハビリが始まってからしばらくは、歩行器を使ってどうにか歩くという状態が続いていましたが、そんな時も、皆様からの励ましの言葉が力になり毎日のリハビリを頑張ることが出来ました。リハビリ専門の病院に転院して再入院という話も出ましたが、その後のリハビリが順調に進み、退院が決まった時は素直に嬉しかったです。</p> <p>退院が決まったことは嬉しかったのですが、辛い入院生活を支えてくれた看護師の皆様にお会いできなくなり、お話しする機会もなくなるかと思うと寂しい気持ちにもなりました。退院の際にお世話になった皆様一人一人に退院のご挨拶とお礼を言えなかったことが心残りでした。出来ることなら一人一人に改めてお礼とご挨拶をさせていただきたい気持ちですが、様々な事情でそういう訳にもいかないので手紙という形にさせていただきました。入院中にご面倒をおかけすることがあったと思いますがご容赦いただければ幸いです。退院から1ヵ月経ちましたが、毎日リハビリと発声トレーニングを続けています。体調が優れない日があり、後遺症の不安もありますが、少しずつでも元通りの生活に戻れるように努力することが、入院中お世話になった皆様への恩返しと思って頑張っています。</p> <p>今回の入院で新型コロナウイルスという、まだまだ未知の部分も多い病気と正面から向き合い、感染した人が無事回復するために懸命に尽くされる医療関係者の皆様の実際の現場を目の当たりにすることになり、改めて新型コロナウイルスの治療に携わる皆様に尊敬と感謝の気持ちでいっぱいです。感染者数が減少傾向にあります。この先また感染者が増えることが考えられ、まだまだお忙しい日々が続くかと思いますが、皆様のご健康であられますようお祈り申し上げます。</p> <p>最後に改めて、約1ヵ月間の入院中は大変お世話になりました。心より感謝申し上げます。ありがとうございました。</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>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（11月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
19	看護局	感謝	<p>宮田さん、油田さん、浜野さん、小林さん、いつも声をかけてくださりありがとうございました。</p> <p>緒方さん、丁寧に対応してくださりありがとうございました。</p> <p>新子さん、自己導尿で悩んでいたときに色々気に掛けてくださり、とても安心できました。ありがとうございました。</p> <p>お名前が思い出せないのが大変申し訳ないのですが、皆様のおかげで初めての入院も大きな不安なく過ごすことができました。お世話になりました。</p>	<p>多くのスタッフへ感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございました。スタッフの声かけや対応で安心した入院生活を過ごすことができたことを、スタッフ一同とても嬉しく思っております。</p>