

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（1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>先日、知り合いが交通事故で入院し、骨が1本折れていると言われ、翌日退院しました。別の病院で後4本、計5本折れていると言われるし、別の方も胸が痛いと言っていて後から別の病院で骨が折れていたと分かったそうです。</p> <p>ここのレントゲンは大丈夫なのでしょうか？</p>	<p>今回は退院されてから他の病院で骨折が指摘されたとのことで、貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>骨折の診断ですが、部位や骨折の状態により異なりますが、残念ながら初回のX線だけでは診断できないことがあります。また、来院された当日は一番痛い部分だけを主訴として述べられるケースが多く、他の部位の検査をしていないことも多いです。その結果、後で骨折が判明する事があります。</p> <p>当院としては、入院契機となった部位の治療後に「他に痛いところはないか」など、より詳細な診察を周知し、見逃しを最小限とすること、後で骨折が判明する可能性があることを説明するなど、今後の診療につなげさせていただきたいと考えています。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（1月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
2	診療局 看護局	感謝 病院の規則・決まり等に関する事	<p>先日はリスクのある父の手術を実施していただきとても感謝しております。父は大腸にある大きな腫瘍を取っていただいたのですが、脳梗塞経験者で血液をさらさらにする薬を飲んでいますが、そしてペースメーカーが入っていて心臓へ負担がかかり、とてもリスクがあると心配していましたが、手術は無事に終わりました。大変な手術が無事に終わり、先生たちにはとても感謝しております。術後の大原先生から「今さらさらにする薬を飲むと、大出血に繋がるので今後も様子を見ていく必要があります」とおっしゃっていましたが、父は術後は順調だったようです。</p> <p>昨日父から退院することを聞きました。病院のルールかもしれないですが、家族のことをもう少し考えて欲しかったです。以前に先生にもお伝えしてたのですが、父は90近い姉と2人暮らしです。姉の面倒見ながら暮らしていて、年明けまで病院で見てもらえたら家族は安心です。そのため、退院を本人に伝える前に家族（私）に連絡が欲しかったです。退院後に脳梗塞の再発はしないのかがとても心配です。退院の日も午後は看護師さんにお断りされて午前中となり、なんだか病院の言われるがままでとても印象が悪いです。</p> <p>手術を担当していただいた大原先生はとても感じ良く安心してお願いしたのですが、病院のルールなのか新しい患者さんを受け入れる為なのか、患者と家族の事は全く考えてくれない病院だなと感じました。大原先生や私とお話した事のある看護師さんはとても感じ良かっただけに残念です。30日病院側の指示通りに退院しますが、退院後、もし私の心配してたことが起こったら、すぐに救急車を呼んで堺市立医療センターに向かうように指示しますのでその時は宜しくお願いします。そういうことが起こらないから退院が決まったと思いますが、心配なんです。もう少し患者と家族の気持ちを考えて欲しかったです。</p> <p>手術に関わった先生と主治医の大原先生、看護師さんにはとても感謝しております。ありがとうございます。</p>	<p>この度は、ご心配をおかけし申し訳ございませんでした。お便りをいただいた翌日は退院後はじめての外来受診でしたので、病棟師長よりご家族へこのたびの失礼を謝罪させていただきました。脳梗塞や心疾患の既往をもちながら大手術を乗り越え、既往症の再発を心配しながらの入院治療は患者さんだけでなくご家族にとっても大変な日々であったと思います。また退院後は高齢のお姉さんとの生活環境を整えるための時間が必要であったにもかかわらず、病院からの一方的な退院日決定となり不快な思いをさせ、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、患者さんにご家族が退院後も安心して療養いただけるように、ご家族への説明と相談を重ね、ご家庭の状況に配慮した日程調整に努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（1月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
3	看護局	病院の規則・決まり等に関すること	<p>非常識な面会 自動ドア越しに面会は許されるのでしょうか。 リモート面会の意図を知りたいです。 真正直にリモート面会して帰られる方々、話が重要ならばみんな身内に会いたいのです。心配なのです。 一部だけ許すようなことはどうかと思います。</p>	<p>感染拡大防止のための面会制限が長期間となり、大変ご迷惑をおかけしております。 面会は患者さんやご家族にとって、治療の進み具合や回復状況を知る機会でもあり、闘病への力となる大切な時間であると考えております。 病院としても面会を緩和できるように検討を重ねておりますが、感染状況は未だ厳しく、原則、面会禁止を継続し、携帯電話等の通信機器をお持ちでない場合やご自身では操作が難しい患者さんを対象にリモート面会をご案内しております。 このたびのお便りより、患者さんの重要な話のあとに、患者さんに会えず、心配しながら帰宅しなければならないご家族の辛さを痛感しました。配慮に欠けましたこと大変申し訳ありませんでした。今後は、ご指摘のように不公平と感じられることがないように努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
4	看護局	質問	<p>待合室で待機中、看護師さんに葬儀屋は決まっているのかと尋ねられました。病院で葬儀屋をお世話しているのですか？市立の病院ではどこの葬儀社を紹介しているのか教えてください。</p>	<p>患者さんがお亡くなりになり退院される際は、お帰りになる場所への移動手段を必ず確認させていただいています。ご遺体の搬送は一般的に葬儀会社が請け負っていることから「葬儀屋は決まっていますか」という問いかけになりました。 ご親族が急な調整に困られ希望される場合には、堺市内の寝台車業者一覧を提示することはありますが、特定の葬儀会社の紹介はしていません。</p>
5	事務局	入院中の環境について	<p>入院しベッドに寝て天井を見ると、天井の空気孔に埃がびっしりついていて気持ち悪かったです。</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。 ご意見いただいた点につきましては、日常清掃とは別で、専門の業者に清掃を実施するよう依頼しました。 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。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（1月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
6	事務局	要望	G階の食堂の亚克力板が汚れています。物品（スプーン等）を置いている所も汚いです。みんなが使う所なので綺麗にしてください。	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。 共用部やテーブルの清掃につきましては、営業時間内に4回ほど清掃時間を設けておりますが、清掃回数を6回に増やし対応いたします。また状況に応じた清掃につきましても引き続き実施いたします。今後とも皆様に快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
7	事務局	要望	Aコースの送迎バスを17:00も増やしてください。	ご意見ありがとうございます。 毎日の利用者数をもとに月に1度各ルートの統計を取っていますが、現時点ではAルート最終便の利用者が少なく増便する予定はございません。 今後、送迎バスのルートについて検討する際は、いただいたご意見を参考にさせていただきます。
8	職員全員	感謝	みなさん大変感じが良く、入院生活が快適でした。ありがとうございます。	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。
9	診療局 看護局	感謝	明日退院できることになりました。命を助けていただきありがとうございました。また、皆様に迷惑をおかけしてすみませんでした。家に帰りたい気持ちですが、酸素をつけると、ガスが使えないので色々不安があります。 息ができず、声も出ない苦しい状態で死にたい気持ちでした。私の担当のヘルパーさんに救急車呼んでもらい、サイレンなしで来てもらうようお願いしました。救急車が来ることは分かっていたのですが、その先は何も覚えていません。気づいたらベットに寝ていて、先生方がたくさんいました。息ができて、声が出て、私は生きていますと涙が流れました。皆様に感謝、感謝です。あと僅かな命でも、負けるかという気持ちで頑張ります。皆様お世話になりました。	感謝のお言葉をいただきありがとうございます。退院後もお体を大切にお過ごしください。退院おめでとうございます。

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（1月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
10	看護師	感謝	<p>新年あけましておめでとうございます。 私は去年当院で診察を受け、今年検査入院する者です。 検査を受ける前はとても不安でしたが、看護師の真鍋さんが適確なアドバイスをくださり、非常に優しく接してくださいました。真鍋さん、本当に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。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>