

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（2月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	看護局	入院中の環境について	<p>寒くて寝れない程の室温でした。また、冬場なので乾燥が激しく、のどが渇いて何度も水を飲まなくてはなりません。湿度管理も状況に合わせてしてほしいです。</p> <p>寒さ対策で余分に重ね着しましたが、うまく調整できませんでした。</p> <p>布団1枚、タオルケット1枚が原則として、季節や状況に合わせて患者に聞く等、対応してください。</p>	<p>この度は、病室の室温調整への配慮ができず申し訳ございませんでした。</p> <p>院内の温度・湿度は季節に応じた設定で一元管理をしていますが、病室の温度は各病棟で調整しています。総室の室温は窓側や排気口の位置により温度差が生じるためベッドの位置変更などで対応しておりますが、声かけができていませんでした。今後は患者さんの状態に配慮し快適に入院生活を送っていただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	薬剤・技術局	入院患者の食事について	<p>ご飯の魚おいしくありません。冷凍ですか？</p> <p>鶏肉も冷凍の味がします。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>大量調理の特性上、魚や鶏肉にかかわらず、冷凍食品はあらゆる食材で使用しております。冷凍食品は、下処理として酒を使用する、ポイルするなど様々な工夫をしておりますが、いただいたご意見を参考に少しでも病院食を美味しく食べていただけるよう、調理方法や味付けについて給食業者とも検討し工夫してまいります。ご理解のほどよろしく願いいたします。食事について何かございましたら、病棟スタッフにお声掛けください。管理栄養士が伺いできる限り対応させていただきます。</p>
3	事務局	病院の設備について	<p>テレビカードの始まりを980ではなく、1000からにしてほしいです。5日間きちんと使いたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>令和元年10月1日からの消費税増税に伴い、原材料原価や維持管理経費等が高騰したため、20度を差し引いた度数を設定し980度となっております。</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>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（2月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
4	事務局	病院の設備について	<p>1階のトイレの中に右側に握り棒がついていますが、左側や両側ともに握らないと立ち上がれない方もいます。一般家庭のトイレでも左右に握り棒をつけますが高齢者に対する配慮が足りないと思います。</p> <p>当所は赤字と聞きますが、こんなに立派な用紙は不要かと思えます。</p>	<p>ご不便をおかけしております。ご意見いただいたトイレには点検等のスペース確保等の理由から手すりの設置は困難です。立ち上がりに不安のある方は便座の左右に手すりを設置しております「多目的トイレ」をご利用ください。</p> <p>また、投書用紙は立派な紙に見えますが、他院との共同購入で安価に調達している商品であり、取引業者に確認したところ、より安価な商品はありませんでした。ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>
5	事務局 予防検診センター	病院の設備について 病院の規則・決まり等に関すること ③診察体制について	<p>①市民検診の際に渡される地図ですが、2階に行くエスカレーターを上がってからの動線を教えてほしいです。初めて来た人には不親切な案内でした。</p> <p>②A外来の待合スペースが非常に密です。この時勢、非常に怖いと思えました。椅子と椅子の間も狭く通り抜けできません。他院ではどうしているのか調査し改善を求めます。</p> <p>③検診の前のドクター診察で異常がありと診断された後に、1階の予防検診センターまで戻って説明を受ける移動と時間のロスが嫌でした。2階で他のスタッフに説明してもらえば済むことではないでしょうか。分業が進みすぎて、受診者の負担をかけるのはおかしいと思えます。もう少し受診者目線で対応してほしいです。</p>	<p>①について お渡しした地図でのご案内が分かりづらく申し訳ございませんでした。ご案内の際は、お渡しする地図にペンで順路を記入するなど分かりやすくご案内するようにしました。</p> <p>②について 特に外来Aブロックは患者数も多く、密になり易い状況ですが、来院者にはマスク着用と手指消毒を徹底いただいております。有症状者には原則発熱外来をご案内していること、および対面としない椅子配置としていることから、椅子の間隔確保を必須としておりません。他院の状況も確認しましたが、外来患者数や椅子の数などを勘案し、対策を決めておられる病院が多い状況でした。ご理解のほどお願いいたします。</p> <p>③について 診察の結果についてですが、異常が無ければそのまま検診として受診、異常があれば保険診療として受診となること等、堺市がん検診の制度上、診察の結果によりご案内する内容やお渡しする書類が異なるため、予防健診センターへお戻りいただくようお願いしております。予防健診センターが1階、診察と検査場所が2階にあるため、受診者様にはご負担をおかけしますが、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（2月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
6	事務局	要望	<p>受付番号が42番で嫌でした。びくびくしながら毎日過ごしています。</p> <p>49番や35番など死を連想する番号はドキッとします。</p> <p>番号の中から抜けないでしょうか。</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。ご迷惑をおかけいたします。</p> <p>また不安なられたお気持ちお察しいたします。受付番号の交付について、指定番号を発券しない設定可否について機器メーカーに確認したところ、システム上できないとの回答がありました。</p> <p>お気になられるとは思いますが、ご理解いただけますようお願いいたします。</p>
7	職員全体	感謝	<p>この度は、聞いたこともない病名で不安でしたが、主治医の妻鹿先生、第一担当医の矢野先生にお世話になりました。わかりやすい説明や妻鹿先生の「一緒に頑張りましょう」という言葉に励まされました。矢野先生は毎朝早くから様子を見に来ていただき、癒やされました。また、9階東病棟看護師のみなさんにも、毎回優しい言葉をかけていただき安心して療養することができました。薬剤師の方々にも丁寧に説明していただきました。</p> <p>コロナ禍での対応が大変な中、病棟スタッフ、食事担当スタッフ、清掃スタッフ等、すべての方に感謝しております。ありがとうございました。</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。ご迷惑をおかけいたします。</p> <p>これからも患者さんに寄り添った医療・看護ができるように努力してまいります。</p>
8	看護局	感謝	<p>先生とは手術後お目にかかっていませんが、今日リモートで主人と面会でき嬉しかったです。本当にお世話になってます。</p> <p>まだ、入院が続くと思いますがくれぐれもよろしく願います。</p> <p>一日も早くコロナウイルスが消え去るよう祈ります。先生、看護師さんどうかお身体ご自愛ください。</p>	<p>感謝のお言葉をいただきありがとうございます。ご迷惑をおかけいたします。</p> <p>新型コロナ感染の拡大予防のため、入院中の面会や外出の制限など、患者さんやご家族の方々にとっても、不安な入院生活になっていると思います。そのような中で、感染防止のためご協力いただき大変感謝しております。今回、リモート面会ができ、嬉しかったとご意見をいただき、スタッフ一同大変喜んでおります。</p> <p>今後も患者さんやご家族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>
9	事務局	感謝	<p>堺市立総合医療センターに知人の代わりに薬を取りにきました。ご親切に対応してくださりありがとうございました。</p>	<p>嬉しいご意見をいただきありがとうございます。ご迷惑をおかけいたします。</p> <p>感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。スタッフ一同、このお声を励みにこれからも邁進してまいります。</p>