

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（3月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	看護局	病院職員 に関する こと ②看護師 病院の規 則・決ま り等に關 すること	<p> ステントの入れ換えで、この病棟に6回入院しまし た。術後経過も良好で、主治医からは「午後から退院 してもらって大丈夫です」と言われているにも関わら ず、毎回看護師さんからは「午後退院は困る」「毎 回、毎回、私どもは困る」などと苦言を言われます。 経過も良好で主治医も了解しているのに、どうい う理由で、どういう意図で言われるのか分かりませ ん。「ベットの運用が、、、」とか「こちらとしては困 んです」とか、全く真意が分かりません。挙げ句の果 ては、クレーム好きの厄介者を相手にするような言 われ方です。この病院の先生を信頼して来院している のに、入院生活で看護師さんからクレームを毎度いた だくのは納得がいきません。また、堺市民としてこの 病院を誇りあるものと思うことが出来ません。主治医 や他の看護師さんはとても親切で丁寧なのに残念な 思いがします。これからも3ヶ月毎にこの病棟に入 院しなければならないと思うと、心が暗くなります。 どうかご改善、ご指導ください。 </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。 当院は、入院中の皆さんへ原則午前中に退院 していただけるようご協力をお願いしており ます。今回、病棟師長と主治医の発言に食い 違いがあり、大変不愉快な思いをさせてしま いました。これは医師と病棟師長とのコミュ ニケーション不足から生じたものであり、患 者さんを困惑させてしまう結果となりました。 今後はこのようなことがないよう改善 し、信頼される病院を目指して一層精進を重 ねてまいります。貴重なご意見ありがとうご ざいました。 </p>
2	看護局	要望	<p> シャワー室の足ふきマットが気持ち悪いです。前に 入った人の髪の毛が落ちています。せめてモップな どおいて欲しいです。 </p>	<p> この度は不快な思いをさせてしまい大変申し 訳ありません。共同シャワー室の足ふきマッ トについては別の品を用意できないか事務と も検討しています。使用後の床清掃につい ては、床掃除できるモップを配置し、定期的な 巡回清掃を行います。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（3月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
3	薬剤・技術局	入院患者の食事について	<p>入院食の魚、特に豚肉が冷凍の味ですごくくさいです。美味しくないので全て残しました。なんとかして欲しいです。賞味期限間近のものを使用しているかと思っと思っています。</p>	<p>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>大量調理の特性上、魚や肉にかかわらず、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、ドリップを取り除いてからボイルする、酒や生姜を使用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。ご理解の程よろしく願いいたします。</p> <p>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>
4	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員	<p>忙しいのはわかりますが、外来の受付に老人が並んでいれば声かけ程度は必要ではないでしょうか。もう少し思いやりがいるのでは？</p>	<p>この度は、受付委託事務員の対応について、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>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。</p> <p>並んでいる患者さんには、声かけを行っていますが、今回のような事が無いよう、常に患者さんが安心できる声かけや気配りが出来るように指導を行いました。</p> <p>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>
5	事務局	病院職員に関すること	<p>患者、家族に寄り添えていない決めつけの対応は、場合によっては苦痛をとまいます。対応に関して改善を望みます。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>また、職員の対応において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>失礼ながら、いただきました情報では当該職員及び対象部署が把握できません。改善を徹底したいと考えますので、お手数ではありますが今回いただきましたお話について、総合案内スタッフまでお声がけいただけ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（3月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
6	診療局	感謝	<p>乳腺外科の山村先生 いつも優しく診察していただきありがとうございます。ずっとこの病院に居てほしいです。</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>
7	診療局	感謝	<p>脳神経外科 角野先生へ 主人が大変お世話になりました。他院からこちらの病院に紹介状を書いてもらい、角野先生の診察があった日、主人は杖をつかず、先生の前で何回も歩いた姿が目に焼き付いて離れません。主人も先生と会えたのがすごく嬉しくて、こんなに元気になったんだと見せたかったのだと思います。主人は精一杯生きました。本当にお世話にな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。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>