

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（4月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	看護局	要望	<p>数年前に初めて手術を経験しました。病室の空調が悪く着てきたコートと靴下を何足も履いて、夜を過ごしました。今回で3回目の手術ですが、毎回思うことは、院内に美容室がシャンプーしてもらえるのになと思います。手術後はシャワーを浴びる事ができないので、シャンプーだけでもしてもらえればすっきりし、気持ちも前向きになります。毎年人間ドックは受けていますが、病気がわかってからの手術の恐ろしさを見ると気持ちがついていけず、楽しい事が考えられなくなります。少しでも快適になれる病院を期待しています。よろしくをお願いします。</p>	<p>入院中に、ご不自由・ご不便な思いをおかけして大変申し訳ございませんでした。 入院期間中、洗髪ケアの計画を立てていましたが、状態を鑑み当日は実施できずそのことをお伝えすることができていませんでした。ケアを翌日以降にすることが可能であったと考えると、連携が不十分であったと病棟スタッフ一同、反省しております。現在は、出張理美容を患者さんにご利用いただいています。院内美容室の設置についてはすぐにお応えするのはできかねますが、快適な療養生活について努力してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
2	事務局 看護局	要望	<p>G階にある食堂ですが、炭水化物ばかりの食事で胃もたれしそうな物ばかりです。そのため毎回断念して帰ります。身体に良い選べるフルーツ、もずく、野菜サラダなどを置いてほしいです。高齢者も利用するので配慮してください。 入院中の点滴のための血管取りを、毎回何度もやり直しされ、痛い思いをします。採血の方は全く痛くもなく上手です。採血の方に血管取りをお願いしたいです。痛くて入院、手術しているのだから、3日間の入れっぱなしの点滴を楽にしてください。毎回液漏れしたり、腫れたりして、逆の手に入れ直しされるの繰り返しです。改善よろしくをお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 SAKAI総合医療センター食堂は定食店舗のため、単品メニューの取り扱いはございませんが、日替わりメニュー等で炭水化物の偏りがでないよう、見直しを検討させていただきます。 点滴や採血に関しまして、苦痛を感じさせてしまう結果となり、また、辛かったお気持ちを入院中に察することができず、大変申し訳ございませんでした。患者さんに苦痛や不快な思いをおかけしないよう、日々採血、点滴をはじめ技術の向上を目指し、教育をしてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
3	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員	<p>毎回、受診する時にとても不快な思いをしています。受付の人の対応が悪すぎます。子どもが心配で受診している親に対してあのような心ない対応をされると、とてもしんどくなりますし、悲しいです。 こちらの質問や問いかけに対して、めんどくさそうに対応されるので、心が疲れてしまいます。受診したいのにしたくなくなってしまう。適切な指導をお願いいたします。</p>	<p>この度は、受付委託事務員の対応について、不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。 接遇研修を実施しておりますが、指導不足がありました事をお詫び申し上げます。受付スタッフに今回のご意見を伝え、聞き取り・指導を行いました。スタッフは真摯に受け止め反省しております。今後は不快な思いをお掛けする事がないように、信頼される対応、気持ちに寄り添った対応が出来るよう努めてまいります。貴重なご指摘ありがとうございました。</p>
4			<p>形成外科を受診しましたが、待合スペースがいっぱい、受付口の通路で待っていると、モニターが見えませし、声も聞こえません。会計モニターはあるのですが、診察モニターがないので取り付けてもらうことはできないでしょうか？</p>	<p>この度は、大変ご不便をお掛けした事をお詫び申し上げます。 今回のご意見にありました診察モニターにつきまして、広い待合室の中での各モニターの位置と、お待ちになられている患者さんの実際の位置に一定の齟齬が生じる事は、病院の構造上やむを得ない事と認識しております。 従って、モニターを増設するという観点ではなく、実際の診察では、診察モニターから患者さん呼び出しを行った際、一定時間経過後入室されなければ、必ず診察室付の担当職員が直接待合まで出て患者さんの呼び出し・確認をさせていただいております。もし、聞き取りにくい場合やご不明な点がございましたら、ご遠慮なくお近くの職員まで声をお掛けください。 また、今回のご意見をいただき、改めて担当職員には診察呼び出し時の患者さん確認についての周知徹底をさせていただきます。何卒、ご理解のほどよろしく申し上げます。 この度は、貴重なご意見誠にありがとうございました。</p>
5			<p>正面入り口に立っている男性の方がひとりひとりに丁寧に挨拶されていて、とても良いなと思いました。是非、その方へお伝えください。 いつも院内がきれいで、スタッフさん、耳鼻科の長井先生が親切で、安心してお任せしています。</p>	<p>大変嬉しいお言葉をいただきありがとうございました。スタッフ一同とても励みになります。 今後も患者さんに安心して来院いただけるよう努めてまいります。</p>

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
6	診療局 看護局 事務局	病院職員に関すること ①医師 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>名札がついていない、職種も分からない人達が、自己紹介もなく入れ替わり立ち替わり、ため口で土足で入ってきました。患者との信頼関係を作る医者としての自覚、ホスピタリズムの欠如を入院の始めに見て、教育の行き届いていない病院だと感じました。</p> <p>個室でのルール、四人部屋でのルール（消灯のこと、電話のこと、会話のことなど）を説明することなく、責められました。</p> <p>また看護師によって態度が違います。シャワー室に入れるようになり、バスタオルとフロアマットを借りましたが、2回目はくれませんでした。説明がないのに「バスタオルとフロアマットの貸し出しは一回だけや！」と吐き捨てるように言われました。</p> <p>また、若い医師が一番私を傷つける発言をしました。謝罪してほしいと思います。友人から言われたことをその先生に問うと、むっつりした乾いた声で、「知りません！知りません！その人に聞いてください。」と突き放すように言い捨てられました。私はなんとひどい医者だろう、患者と信頼関係を築く気はないのだなと思いました。</p> <p>しかし、8階で「集中治療室へは行かないでパワーを出して頑張らましようね！」と励ましてくれた主治医の郷間先生は、尊敬できる良い先生だったと思います。患者を治療しようという思いがヒシヒシと伝わりました。</p> <p>古川副師長さんはホスピタリティーあふれる看護師さんで、先ほどの医師のドクハラ発言を謝罪してくださいました。非常に優秀な人だと色々な角度から思い癒やされました。</p> <p>シンボルの像さんモニュメントについてですが、良いものなのに、スタッフの誰もがその由来を知らないのもったいないと思います。</p> <p>持ち込んだ天然水についてですが、没収され、ファミリーマートの割高の美味しくない水を強制購入させられました。理由の説明と、損害額を返金してほしいです。</p>	<p>名札についてですが、コロナ禍でガウンを着用して診療にあたっていたため、ガウンの下につけていましたが、外からは見えない状態になっていました。職種、氏名を名乗るなどの配慮が足りず、不安な気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>診療局回答 叱責をいただきました医師の態度につきましては、深くお詫び申し上げます。一人一人の患者さんと向き合う姿勢は医療の基本であり、私ども非常に大切にしてきたところですが、出来ていなかったことを深く反省し、同じ事が起こらないように努めてまいります。該当の医師も患者さんのやりとりを決しておろそかにしているつもりはなかったと思いますが、限られた時間の中で対応が良くなかったことは事実として受け止め、意識を改めてまいりますと存じます。個人用防護具を装着しながらの過酷な業務状況であっても出来るだけ直接一人一人のベッドサイドに診察に伺うように当院では配慮してきましたが、さらに全人的なケアにつとめるよう改めてまいります。ご指摘いただきましたことに改めてお礼申し上げます。</p> <p>この度は不自由な入院環境での療養中にも関わらず、様々な点についてご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。お寄せいただいたご意見の多くが、病気で大変な状況におかれた患者さんの立場に立ち、お声かけや配慮が不十分だったことをお詫びいたします。</p> <p>看護局回答 個室、総室のルール説明についてですが、病気の経過によっては、入院時に一旦個室に入院していただき、病状や検査結果を確認した段階で総室に転室していただく場合がございます。今回、患者さんの場合も、病状が安定した段階で総室に転室していただきました。総室への転室時の説明が不十分で、ご不便をおかけしました。入院時にお渡ししている入院のご案内パンフレットに「入院中に守っていただきたいこと」として病室での過ごし方をご案内させて頂いております。説明が不十分で不安な思いをされていることに気づかず、申し訳ございませんでした。</p> <p>バスタオルとフロアマット貸し出しについてですが、入院中に医師の許可があればシャワーを実施していただけます。その際、バスマットは初回にお渡しし、バスタオル等は患者さんご自身でご用意していただくようお願いしております。ご用意ができない場合はコンビニで購入していただくのですが、説明が不十分で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>ご意見の中に「没収された」とありましたが、今回ご入院された環境では院外からの商品の受け渡しに対応できず、ご家族にお持ち帰りいただくこととなり大変ご不便をおかけしました。また、ご要望の多い商品を中心にお買い物していただけるよう、お買い物に対応しております。店頭の商品全てに対応ではないため、ご要望にお応えできず申し訳ありませんでした。今回のご要望は、今後の参考とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
				<p>事務局回答</p> <p>親子象モニュメントは「どろんご坊や」という作品名で、旧病院（堺区南安井町）から移転と共に移設した作品です。「命の尊さと愛」を伝えたいという気持ちを大自然の象徴としてアフリカゾウの親子の姿に表現しています。実物大で作られており、輝く生命の躍動を生き生きと伝えています。詳細は病院ホームページにも掲載しておりますのでご参照ください。</p> <p>当院を代表するモニュメントであるにも関わらず、職員がその由来などを知らないというのはお恥ずかしい話だと思います。既存職員への周知と共に、今後は採用時研修の中でも伝えていきたいと考えております。</p> <p>今回、お寄せいただいたご意見を職員間で共有し、患者さんに安心して療養していただける療養環境が提供できるよう努めてまいります。</p>