

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（6月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	薬剤・技術局 診療局	病院の設備について 感謝	<p>カテーテルで脳の検査中、機器に誤作動が発生し、スタッフの方が慌てていました。私も不安でしたが、江左先生に迅速かつ的確な対応をしていただき、無事に検査を終えることができました。ありがとうございます。</p> <p>機器の不具合は患者の不安にもつながりますので、点検・整備をよろしくお願いします。</p>	<p>この度は、検査中大変不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。心よりお詫びを申し上げます。</p> <p>当時の様子をスタッフに聞き取りしましたところ、一般的なエラーのため、放射線技師としては慌てることなく行動していたつもりのようでした。しかし、素早い復旧を目指しての一挙手一投足でも、時には人を不安にさせることもあるのだと気づき、今後のこうした事態でも適切に対処する様にと考えています。</p> <p>なお、同装置の点検に関しては、毎日2回、始業時と終業時に清掃と動作チェックを欠かさず行っております。これに加えて年2回のメーカーの精密点検も行うなど、安全性を第一に考えた運用を行っております。今後も安全管理を第一に考えた運用を継続してまいります。</p> <p>トラブル時の対応について、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>規則正しい食事というのであれば、内容も大切ですが、食間も大事だと思います。</p> <p>夕食と朝食の時間が長すぎるため、せめて30分朝食の時間を早めてはいかかでしょうか。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>食事の時間につきましては、調理、配膳などに対応する人員体制確保の問題もあり、現在の時間となっております。誠に申し訳ございません。</p> <p>食事のことで気になることなどございましたら、病棟スタッフにお声掛けください。管理栄養士が伺い説明させていただきます。ご理解の程どうぞよろしくお願いいたします。</p>

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
3	薬剤・技術局事務局	病院の設備について 入院患者の食事について	<p>短期入院しました。色々とお世話になり、岩田先生、三谷先生はじめ、医療スタッフの方々に感謝しています。 入院中に気づいた点を書かせていただきます。</p> <p>1つ目はコロナの関係で病棟各階の談話室のテレビは見ることができませんでした。談話室での休憩も禁止でしたので、自分のベットでしか過ごせませんでした。ベット横に設置されているテレビの料金がとても高額（冷蔵庫も）でびっくりしました。入院時になにも分からずテレビカードを2枚購入しましたが、入院パンフレットを改めて読み直し、高額だったので結局1回も利用せず終わりました。私の場合、4泊5日の入院でしたが、入院生活の楽しみを取られ、ただ天井や壁、カーテンの模様を眺めるだけでストレスがたまりました。せめて、年金受給者や低所得者、専業主婦等の方にも気軽にテレビ視聴ができるようにしてください。</p> <p>2つ目は給食のご飯がおいしくありません。最初はおかゆだったのではっきりわかりませんでした。ご飯が変わってからはっきりしました。おいしくありません。ご飯の香りがなく、ただ口に入れて噛んで飲み込むだけです。私は、お米の生産等は分かりませんが、味にはとても敏感です。堺市にも農家の方はたくさんいます。地産地消の意味合いからもっと研究してください。</p>	<p>感謝のお言葉をいただきありがとうございます。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> <p>また、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>1つ目のテレビカードの料金について 受信料や電気代等の視聴に係る費用の他、プリペイドシステムの管理等、その他経費も含んだ料金となっております。他院の料金設定も考慮したうえで決定しています。ご理解くださいますようお願いいたします。 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> <p>2つ目の入院中の食事について 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、再加熱温度の調整を行うなどの工夫をしてみましたが、いただいたご意見を参考に、引き続き給食会社と改善に取り組んでまいります。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、対応させていただきます。何卒ご理解の程よろしくお願いたします。</p>
4	事務局	病院職員に関する こと ⑤委託職員	<p>トイレの前に清掃の台車を止めて、2つのトイレを止めて、トイレの入り口を塞ぐので中に入れません。前からです。2人仲良くおしゃべりばかりして仕事している時間ではないのでしょうか？</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。 ご意見いただいた点につきましては、現場責任者へ連絡し、清掃員全体へ指導を行いました。</p>
5	事務局	病院職員に関する こと ⑥警備員	<p>入院の家族の付添で来院しました。正面玄関前のベンチで待ってもらうため、車寄せスペースに一度止め、本人と荷物を降ろし、車を駐車場に止めようとしたが、係の人に、一旦病院の敷地を出て一周りし、駐車場のラインに入り直してくださいと言われました。その間、病院より入院患者が未到着の確認電話が入りました。入院患者のことを考えて、車の駐車については、入らせてもらうよう後続の車に頼んでくださるなどの親切があってもいいのではないのでしょうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当院では、割り込みによる事故や後続車とのトラブル防止の観点から、混雑時に車寄せ車線を利用された場合は再度入場を案内しています。 万が一、予約時間に間に合わない場合はその旨を入院病棟までお電話もしくは近くのスタッフまでお申し付けください。 駐車場入場待ちの方々との公平性のため、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
6	事務局	病院の設備について	Wi-Fiが不安定です。	<p>この度は、ご不便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>Wi-Fiが不安定になるには様々な原因がございますが、当院で使用しているネットワーク機器は開院当初の設備となっており、機器の老朽化も考えられます。</p> <p>今後は機器の更新も含めて考えてまいりたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
7	事務局	要望	<p>診察室前の冷房が強すぎます。寒くて自分の順番を表示しているディスプレイが見える位置に座っていただけませんでした。</p> <p>梅雨時期なので気温が急に下がったり、雨に濡れたりしがちです。暑ければ一枚脱げますが、寒くても羽織を持っていないことが多いです。もう少し室温に気をつけてほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>院内の方々が快適に感じるよう季節に合わせた温度調節に努めておりますが、室温の感じ方には個人差があります。</p> <p>寒いと感じられる方にブランケットの貸出しを検討しておりますが、コロナ禍における感染リスクの観点から運用開始には至っていない状況ですので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
8	患者満足度向上委員会	病院の設備について	待合室のアナウンスがうるさいです。	<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>また、院内の環境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>最近高齢期の方が増えたためでしょうか、アナウンスが聞こえないケースが増え、現在の音量となっております。そうした点についてもご理解下さる様をお願いいたします。ですが、今回いただいたご意見はたいへん貴重であり、可能であればこの待合のアナウンスか教えていただくことにより検討を行いたいと考えております。お手数ではありますが今回いただきました情報では対象のアナウンス（診察場の呼び出しアナウンス・会計呼び出しアナウンス・全館放送など）が特定できず検証することができません。</p> <p>改善すべき点があれば、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、1階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>

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
9	職員全体	感謝	カテーテルを用いた手術を受けるため入院になりました。初めて受診した時から、丁寧な対応と納得のいく説明で、すごく安心して手術を受けることができました。病棟は個室でしたが一日に何度も看護師さんが具合を聞いてくださり、不安もなく無事退院できました。治療だけでなく、メンタルケアも完璧でスタッフの方々からいろいろ学ばせていただきました。期間は短かったですが、感謝いたします。本当にありがとうございました。	お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。当院に従事する者として大変励みになります。今後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。
10	診療局	感謝	お礼を申し上げたく、書かせていただきました。泌尿器科の稲垣先生にとっても親身になっていただきました。また、認知症の父や高齢でなかなか分かりづらい母の話を聞いてくださいました。娘の私も安心して先生にお願いすることができました。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。
11	診療局 看護局 薬剤・技術局	感謝	先生が毎日のように病棟に来てくださるので嬉しいです。病気の内容も説明してくれてこれからどうしようかと思っています。 看護師さんは優しくてもきちんと説明してくれる時には冗談交じりの話もしてくれます。薬も一緒に仕分けもしてくれて、とても助かります。 病棟をいつもきれいにしてくれるのでとても気分がよく嬉しくなります。 朝早くから食事やお茶を入れてもらってとても感謝しています。 すべての人から優しい挨拶が返ってくるし、事務員の方からわかりやすい説明や案内が返ってきます。 私に携わってくれた人に感謝します。ありがとうございます。 リハビリの先生へ 勉強頑張ります。できないことが多かったのに99点と言ってくれて嬉しかったです。	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。今後ともお役にたてるように、サポートできる体制の強化をはかっていきたいと思っております。また、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。
12	看護局	感謝	ベットで横になると天井の換気口に埃が溜まっていました。気になったので、看護師さんに換気口の清掃をお願いしたところ数分後に宮田師長が部屋まで現状確認に来てくださり、1時間後には、換気口がきれいになっていました。とても良い気分でした。これからエアコンを使う時期になりますので全室の点検もお願いします。 入院患者は赤ちゃん同様です。自分で動かたくてもできません。医療スタッフの助けが必要です。よろしくお願いします。	お褒めの言葉をいただきありがとうございました。今後も入院生活を安心して過ごしていただけるように努力いたします。