

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧(9月～10月)

NO.	管轄部署	種別	投書内容	回答
1	事務局	提案 要望	外来A受付は、窓口が3つあるのにボールペン使用済入れが右端の1つしかない。なので、みんな使用済のものを元あったところに戻している。意味ないので使用済入れを増やし、使用済・未使用がわかりやすい入れ物にし、アルコール消毒液を3つの窓口それぞれにおいたらどうでしょうか。	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。現在の運用としましては、無人の問診票回収箱の横に使用済ボールペン入れを設置し、その他有人窓口についてはその都度消毒を行っているため使用済ボールペン入れは設置しておりません。今回いただいたご意見を踏まえ、窓口左側にも使用済ボールペン入れを設置させていただきます。
2	事務局	病院職員に 関して 委託職員	外科に電話をしてもいつもつながらない。窓口の受付に行っても受付には1人しかいなくて電話したりして人が並んでいる。横にいる人に声をかけると「会計です」と言われます。受付と会計がはっきりしてなくてわかりにくいです。これだけの大きい病院なのに受付が1人しかいないのはどういうことでしょうか。電話しているときには他の人が対応するべきではないでしょうか。クリニックでも受付には2人以上います。緊急のときに電話したくてもつながらないのはどういうことでしょうか。せめて受付には2人はいてほしいです。	この度はご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。外科受付窓口の事務員は2名配置をしておりますが、受付と電話対応を行っており、診察室と調整を行っている際などは一時的に1名となる場合があります。ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんが、ご理解いただけますようお願いいたします。今後サポート体制など含め、体制について検討いたします。貴重なご意見をありがとうございました。
3	事務局	病院職員に 関して 委託職員	小児科に電話したときの電話対応がとても悪かった。検査の予約を取っているのに「どこが悪いんですか?」と聞かれ、診断名を伝えても何度も聞かれたため、「〇〇って書いていますが違うんですかね?」と私が言うと、うすら笑いながら「いや、電話なのでこちらからは見えないんでわかりませんが。」と言われバカにされたようだった。不安な気持ちを持ちながら問い合わせ、予約をお願いしているので、もっと親切にしてほしかった。実際に来たら皆さんとても対応良かったです。ありがとうございました。	この度は不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。当該スタッフに今回のご意見を伝え、患者さんの気持ちに寄り沿う対応や言葉遣いを心掛けるよう、再度指導を行いました。本人も真摯に受け止めて反省しております。他のスタッフにも周知し、接遇向上に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
4	全局	感謝	みなさんによくしていただき、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。引き続きよろしく申し上げます。	温かいメッセージをありがとうございます。スタッフ一同大変励みになります。今後も患者さんのお気持ちに寄り添えるようにスタッフ一同努めてまいります。
5	看護局	感謝	認知症によりそう看護師さんの姿に感動。私は初めて認知症のある方の現状を知りました為、とってもショックでした。理解力、判断力、思考能力の低下によるものか、現実と過去など色々大声で喋られる姿に対して看護師さんが優しく会話され、上手に合わせながら親子の様に接すると共にユーモアをまじえながら話されているのを聞いて、いつのまにか笑いが出てきました。長時間なので大変だと思いましたが、よく頑張っておられる姿に感動しました。よりそう事の難しさを感じさせられ、とっても良い勉強になりました。友達にも家族にも看護師さんの話をして、少しでも役に立つようにと思っています。この8日間看護師さんに大変お世話になり、ありがとうございました。	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。

6	看護局	提案 要望	<p>①病院食について。 野菜の小松菜なのかチンゲン菜なのか、クセが強くて頻度高く出てきていたので残していました。また魚料理が不味いです。臭いが強いです。</p> <p>②今回は清掃をされていらっしゃる方に直接お伝えをしました。</p> <p>9月に入院していた際にもこの用紙に記入して投函をした内容なのですが、共同シャワーブースがカビ臭く、その最大原因は鏡裏にあり、石けん置き台の裏も同じ、また戸扉と内部壁との間に打たれているコーキングにもカビが見られました。上記2点の対処改善を求めます。</p>	<p>この度は不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。病院食については、野菜の使用頻度を再度確認し、できるだけ色々な種類を使用するよう検討してまいります。また、魚は下処理として、ドリップを取り除いてからポイルする、酒や生姜を使用するなど様々な工夫を現在しておりますが、今回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頂けるよう、さらに調理方法や味付けについて給食業者とも検討、工夫してまいります。</p> <p>共同シャワーのカビ臭につきましては、9月にご意見をいただいた後に全箇所のカビ取りを実施いたしました。鏡の裏につきましては、カビ取り剤で対応しております。ご理解の程どうぞよろしくお願いいたします。</p>
7	事務局	提案・要望	<p>バイク置き場に自転車が数台とまっています。毎回自転車が数台とまっています。当方バイクで通院しています。何とかありませんか？お願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>バイク置き場に長時間自転車を駐輪されていることを確認できた場合は、自転車スペースへ移動を行う対応を行っております。</p> <p>今後は、警備員の巡回を強化する等の対応も検討するよういたします。</p>
8	事務局	病院職員に 関して 委託職員	<p>マスク着用するよう無理矢理言われいやな思いをしました。</p>	<p>国の方針により令和5年3月13日からマスクの着用は原則として個人の判断に委ねられましたが、「受診時や医療機関・高齢者施設などを訪問するときは、周囲の方に感染を広げないためにマスクを着用しましょう」と提示されています。ご理解よろしく願いいたします。</p>
9	診療局 看護局	感謝	<p>医師、看護師さんの対応がとてもよかった。皆さん明るくてテキパキされていた。私自身お産以来の入院ですが皆さん若くてきれい、この病棟の評判もとてもよいです。それに窓際の明るくてよい部屋でした。大変お世話になりました。ありがとうございます。</p>	<p>お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。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。</p>
10	診療局 看護局	病院職員に 関して 医師・ 看護師	<p>朝一番からの手術のため、9:00に7東フロアに来院、出棟してから3時間、フロアを通る看護師、誰一人あいさつもできない。3時間経過して執刀した医師の説明、「うまくいきました。」で終わり。何が？どのように？接遇がなってなさ過ぎると思います。</p>	<p>この度は手術を待つご家族の不安な気持ちに寄り添えず申し訳ございませんでした。これまで以上にデイルームでお待ちになっているご家族に、お声掛け等の気配りを心がけ、接遇改善に取り組んで参ります。</p> <p>執刀医からの術後説明につきましては、外来で詳細な説明を行い、当日は説明通りに手術が行われたのか、そうでなかったのかを簡潔に説明させていただいています。執刀医は一日に複数件の手術を担当しており、手術の合間に詳細な説明をすることが難しい状況であることをご理解いただき、できましたら外来での説明に同席いただけますようお願いいたします。</p>