

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧(10月～11月)

NO.	種別	投書内容	回答
1	提案 要望	<p>A外来の受付のこと。</p> <p>1ヶ月前に言いましたが全然真意が伝わっていないですね。窓口が3つあるのに、消毒液1カ所に置いて何の意味あるんですか？端の人がいちいち真ん中に行って消毒すると思いますか？「やればいいんだろ」みたいに感じますけど、だったらもうマスク着用も入口の検温もコロナ問診票もやめたらどうですか？</p> <p>無意味です。そもそも、このボールペンも消毒されてないですしね。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>物や設備の消毒を徹底しても無菌状態にはできないため、不特定多数の方が触れる環境（ボールペン、EVスイッチ、手すり等）に触れた後の手指衛生が感染対策上最も有用だと言われております。</p> <p>それを踏まえ現在の運用としておりますので、全ての窓口で使用済ボールペン入れを設置しているわけではありません。</p> <p>またマスクについては厚生労働省からの通知に基づき着用をお願いしております。ご理解いただけますようよろしくお願いいたします。</p>
2	病院職員に 関して 医師	<p>【患者さんの父の投書・要旨】10/20（金）救急搬送。診療後、看護師に医師と話したいことを伝え医師を待っていた。息子はしんどかったので隣で椅子で寝てまっていた。医師が来たので、10/13から食事がとれず、他院の救急にかかったりしていたので、入院させてもらえないかお願いしたところ、入院しても自宅療養であっても、どちらでも一緒だと言われた。その時、医師が急に大きな声を出し、逆ギレをしたので、「先生、ここは病院ですよ、それに21：00前ですよ、声のトーンを下げて話をしてください。」と注意した。この台詞が患者側から病院の方に言う台詞ですか？この状態はパワハラ、恫喝ですか？医師は立っておられ、自分は座って話を聞いていました。その時医師のスマホに連絡があり、その場から離れていきました。しばらく待っても戻って来なかったので帰り支度をしていたら、戻ってこられた。「多分大丈夫だと思うのですが、症状が同じようだったら明日診てもらえますか？」と聞いたところ返事がなく、会計をして帰りました。症状が変わらないので10/21（土）に受診したところ、入院させていただくことになった。その時に対応に当たってくださった看護師さんは親切丁寧に接していただいた。</p>	<p>この度は、救急外来での診察においてご心配・ご不安をお掛けし申し訳ございませんでした。約1週間続く嘔気・嘔吐にて来院され、診察結果、脱水を認めました。嘔気で食事を約3日間摂取できていなかった一方で、経口補水液を1日3-4本摂取できていると伺っていました。点滴もしくは経口で水分を摂取するという点で入院でも自宅療養でも大きな差がない点、自宅の方がより好みのものを飲水でき、安静環境も病院より静かである点で、自宅への帰宅をお勧めしました。患者さんも当初は入院希望でしたが、医師らの自宅安静の方針を聞かれた結果、帰宅について同意されていました。自宅への帰宅のため、少しでも体調の改善を図ろうと、救急外来では点滴を3本と多めに投与しました。</p> <p>ご家族への説明は、救急車が多数来つつ、来院患者さんも多く、治療中になるアラームが方々で鳴っている騒々しい時間帯に行うことになりました。説明した医師は、これらの環境音が大きいために説明を受ける側も聞こえづらいであろうと考え、声が届きやすいように少し大きい音量で話しました。ご家族が座っているのに対し説明した医師が立っていたこと、想定よりも医師の声が大きかったことが、高圧的で激昂しているように見えたかもしれません。今後は周囲の環境に配慮して診察室のなかで双方が座ってお話することで、耳に届く音量により配慮した話し方ができるように心がけたいと思います。ただ部屋の空き状況や救急車の搬入状況によっては、かえってお待たせすることもあります。病状説明やご不安な点を伺う機会を設けられるようにしたいと思いますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。</p>

3	病院職員に 関して 看護師	<p>10/22（日）財布を忘れていたが息子と連絡つかず、代表に電話しお伺いした。病棟のインターフォンに応答がなかったので、受付横にあった「お荷物預かり表」を書こうとして誤って「面会カード」に書いてしまった。看護師2名が自動ドアから出てきて（応答なしかよと思った）、ビニール袋と封印テープを持ってきて封印する説明を受けた。その時若い看護師が、面会カードを見てお荷物預かり表と違うと言ったところ、年配の看護師が「あーもうそれでもいいから」と言い、ひったくるようにしていた。これってひょっとしてバワハラ、恫喝に該当しませんか？素朴な疑問です。お荷物預かり表がなかったら金銭の授受の確認ができないように思いますが？最悪、裁判になったら負けるような気がします。</p> <p>10/23（月）翌日退院することになり現金がいるとの連絡を受けた。本人はコンビニに行かないよう言われているとのこと、退院費用を持っていくことになった。病棟のインターフォンを鳴らしたところ今度はちゃんと対応してくれた。「お金のことなので2人で対応させていただきます。」と言われ、前日の財布を届けたときの対応と違う、看護師さんによって対応が違うことにびっくり。前日はビニール袋、封印テープを持っていたのに今日は何も持っていない。人によって対応が違うのか、お荷物預かり表を書いてとも言われないういし、チンプンカンプン、意味が分からない。</p> <p>10/21（土）からの入院の後であからさまに態度が変わったように思います。被害妄想かな？10/21（土）の年配の看護師の態度から普通はあり得ない。ナースステーションの中でブラックリストに載っているような気がする。また10/22（日）最初の言葉が、お金のことなので2人で対応していますとのこと、すぐ違和感を感じた。また、ビニール袋・封印テープを持ってこられた方は、こういう風にしますという実演もなかった。</p>	<p>この度は看護師の対応により、不快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。貴重品の受け渡しにつきましては、原則、ご家族間での受け渡しをお願いしておりますが、今回は、職員の仲介が必要な状況であったため、「ビニール袋に貴重品を入れてセキュリティーシールで封印する」方法でお預かりしました。しかし、翌日はこの方法を実施できず、ご家族を混乱させ、不快な気持ちにさせてしまいました。今後、このようなご指摘がないよう手順の徹底に取り組んで参ります。</p> <p>また、「面会カードをひったくるようにした」「あからさまに態度が変わった」という印象を与えてしまったことにつきまして、今回いただいたご意見を真摯に受け止め、個人だけではなく部署全体の問題として捉えて、丁寧な対応が出来るよう接遇の向上に努めて参ります。</p>
4	提案 要望	<p>高齢者の鼻マスク、あごマスク、どうにかしてほしい。たった30分で、3人もあごマスク。うち1人は看護師さんに注意をしてもらいましたが、またすぐにあごマスクにしていました。鼻マスクはあごマスクより多いです。コロナやインフルエンザになると大変な人がいます。ここは病院です。もっとマスクを着用しているか意識して見てほしいです。アナウンスももっと流すべきです。</p>	<p>医療機関においては高齢者や重症化リスクの高い方への感染を防ぐためマスクの着用が推奨されています。周囲の方に感染を広げない、そして感染から身を守るための対策として、正しいマスク着用は効果的とされています。安心して療養していただけるようにスタッフ一同、努力して参ります。来院いただく方も正しいマスクの着用にご協力お願い致します。</p>
5	入院患者の 食事	<p>食事がちょっと合わない。特に野菜が嫌いです。（ブロッコリ、カリフラワー、水菜、小松菜、大根、きゅうり等）</p>	<p>食種によっては栄養素の調整のため、ご希望に添えない場合もありますが、食事が食べにくい等、何かございましたら、病棟スタッフにお声がけ下さい。管理栄養士が伺い、ご相談させていただきます。</p>

6	提案 要望	<p>感染症対策のための運用であることはわかっているのですが、入院中の面会予約について検討いただきたいです。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・2営業日前の17時までの予約を、当日や前日でも予約可能にならないか。</li><li>・平日で予約枠がない曜日があるが、面会が可能にならないか。</li><li>・土曜日や日曜日でも面会が可能にならないか。</li></ul> <p>家族が入院し、面会予約は翌週しか取れませんでした。入院後の本人状況が全くわからず、数日後、容態が急に悪化して連絡をいただき、面会できたときには話をすることができない状態で、面会予約より前に突然おとすれた最期の時となってしまいました。入院した日や翌日に、本人の顔を見て、家族の顔を見てもらって話ができる状態の時に会いたかったです。そばに行ってあげて、身の回りのことなど何かしてあげられることをしてあげたかったです。慣れない入院でしんどい中、病室で一人心細くしていただろうと思います。体力が弱っていくだけでなく、気持ちも弱って落ちてしまったのではないかと思います。会えていたら、そばに行ってあげることができていたら、気持ちを少しでも和らげてあげることができたのではないかと悔やんでも悔やみきれません。</p>	<p>いただいた書面からご家族の悲しみと悔やまれるお気持ちがひしひしと伝わってまいりました。</p> <p>面会は患者さんにとって闘病の支えであり、ご家族と過ごす大切な時間です。そのような意義ある面会を長期間制限することになり心苦しく思っております。</p> <p>院内では、感染対策を講じつつも面会緩和ができる方策を検討しております。現在の面会日・人数制限などを見直し、患者さんとご家族が直接会える時間を増やせるようにしたいと考えております。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
---	----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------