患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（9月)

NO.	投書内容	回答
1	子どもへの説明だけで、検査を行うのは、やめていただきたい。(特に検査をしないと言って検査を今回されました)抗生剤の回数の間違い。入院時の説明が無いため伺うと注意をうけた。 子どもだけへの検査の説明にやめていただきたい。抗生剤の回数変更を伺うと、「カルテ見てないので」という発言があった。	検査結果および抗生剤投与回数の変更につきましては、医師より説明をさせていただき、また回数変更についてお尋ねいただいたとき看護師は「カルテを確認します」と返答しました。しかし、両者ともに言葉や配慮が足りておらず、ご不安な思いをおかけしましたこと、お詫びいたします。ご指摘いただきましたご意見を真摯に受け止め、お子さんやご家族のお気持ちに寄り添った説明や対応を心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
2	どこにいても、ほぼ「ピポ～」「ピポ～」･･･間を置いて、「ピポ～」「ピポ～」「ピポ～」「ピポ～」と音が鳴っている。たまに静かになる。患者(入院してる)として夜、夜中眠りづらい、眠れないことがあると思います。《患者において問題(コンタクト)ありの音鳴りと》お聞きしました。 各病棟上のモニター右上部等に青なり赤なりの表示だけをつけるようなことで代替できないのでしょうか？何らかの音がしない代替案がないものでしょうか？特に音の鳴っているところへの入院には抵抗があると思われました。	夜間の医療機器のアラーム音により、睡眠を妨げるなど、ご不快な思いをおかけしました。アラームには患者さんの状態変化や機器の異常を知らせる重要な役割があるため、音をなくすことは難しい状況ですが、不要なアラームが鳴り続けることがないよう、アラーム発生時の早期対応を徹底するとともに、夜間の療養環境にも配慮して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
3	昨日、○病棟に忘れ物確認のTELをしたら、全て確認してもありませんでしたと言われましたが、今日、そうじの方にもう一度病棟を見ていただいたらありました。TELの対応めちゃくちゃです。適当な返事でじゃまくさい対応。最低！！	部署内、関係各所に詳細を確認しましたが、現時点ではあきらかな事実は確認できませんでした。改善につなげるため、もう少し詳しく状況をお伺いしたいので、さしつかえなければ総合案内までお声かけいただきますようお願いいたします。
4	○階で2週ほど、お世話になり、元気に過ごしています。とても良くしてもらってありがとうございます。書くのは大変迷ったのですが、少し目に余りましたので･･･。私の夫が近隣の飲食業をしているのですが、こちらのスタッフの態度(患者、先生の話、飲み方)が他の客からも苦情がでているようです。〈私が入院していた時の担当者も多勢で来ている(覚えあり)らしい〉。夫は次来たら注意するつもりとのことですが、病院でも対応してください。おそらく、一ヶ所の部署だけではないと思います。市の病院なので、どこでも誰でも見られているし聞かれているかもしれないことをわきまえた行動をとって欲しいです。ちなみに他店でもうわさを聞きました。商売への影響も承知で書きました。よろしくお願いします。回答まってます。	今回の意見をもとに社会人としてのマナーおよび、医療従事者としての守秘義務の遵守について、職員間で複数回にわたりカンファレンスをおこない、病棟内で個人情報保護や公共の場での節度と姿勢について改めて話し合いを行いました。また、全体で振り返るべき課題と受け止め、全病棟でご意見について考える機会をもちました。ご指摘を真摯に受け止め、職員一人ひとりが医療従事者・社会人としての自覚を持って行動ができるよう、継続的に指導・教育を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
5	当方、柔軟剤、抗菌剤が辛い体質です。医療に関わる方、好まない香りの物を使う自由もあるかと思いますが、できれば無香料の洗剤で洗ったものを着用いただけたらありがたいです。病院としても、個人の洗濯に任せるのではなく、クリーニング業者を使うように(制服やエプロン等は)していただけたらありがたいです。	このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。病棟内での全スタッフのユニフォーム及びエプロンのクリーニング状況を確認したところ、病院と提携している専門業者にクリーニングを依頼しておりました。今後も、匂い等を含めた衛生管理を徹底し、快適な入院環境の提供に努めてまいります。
6	小山先生には手術でお世話になりました。とてもすばらしい先生でした。ありがとうございます！	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。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（9月)

NO.	投書内容	回答
7	自宅の２階の窓から落ちて、６針ぬう大ケガをさせてしまいました。（１才１０カ月男児）　すぐこの病院で診てもらい、適切な処置をしていただいたおかげで、元気に回復し日常生活を送ることができています。救急外来お世話になった寺川航基先生、優しくてきちんと説明してくれてすごくかっこ良かったです。子どもを助けてくださり本当に嬉しく思いました。お医者さんってすごいなあと本当に思いました。　入院中は優しい看護婦さんにたくさんお世話してもらい、落ち込んでいましたが、心が温かくなりました　病院はいやですが、この病院に来られて良かったです。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。
8	皆さんとても親切に対応してくださり感謝です。お食事も美味しかったようです。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。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。
9	他の病院より転院先がなく救急で受け入れて頂きました。転院時の状態は、重とくな状態で受け入れて担当医になってくださった呼吸器内科の西村先生。付きそいの家族は他の病院で母の担当医より３度程「今度が山かもしれません…」と言われての転院で命の不安な中。救急で対応してくださり分かりやすい今後の治療説明や母の数値のこと。そのままICUで４日間お世話になり５日目より一般病室へ移動になり、日に日に母の回復が家族にも本人にも感じられるくらい回復しました。8／20～9／24までの間、呼吸器内科の中野先生、西村先生、ICU、看護師のみなさん、７F西病棟のみなさん、相談員さん、たくさんのすばらしい志しと心からのホスピタリティーにあふれた病院だと思います。入院中、母も家族も病気に対して前向きになれたのもみなさんのすばらしい医療の力と患者さんへの思いやりの気持ちが伝わる病院です。回復に向けたリハビリ病院への移動になり、みなさんにお礼もお伝えできずでしたのでこちらに記入させて頂きました。お世話になりました。心より感謝申し上げます。ありがとうございました！●8／20～9／24まで入院でお世話になりました。	お褒めの言葉をいただきありがとうございました。スタッフ一同、大変喜んでおります。今後も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まいります。
10	私は、たまたま内科医院での検査で疑わしい所見が見つかり、入院の上精密な検査後の治療目的でこの病院に入院しました。入院して検査後、治療、病気を治す目的で。今日は入院１０日目です。生活に必要な衣食住は時間単位で提供され、睡眠、食事、薬何もかも完全で時間通りに必要を満たして下さりありがたく言うことは感謝しかありません。先生もとても優しく食事、薬、部屋の環境、掃除、テキパキとされ日が流れて退院真近です。看護師さん、栄養士さん、お掃除のおばさん、チャイムを鳴らすとすぐに返事、かけつけて下さり、必要な私の用事をいやなお顔もせずそれぞれの役目のお仕事に忠実に日々こなされてすばらしい病院だと思っております。研修医のお若いお兄様もステキに輝かれて、とてもステキな環境を作って頂き、大変感謝して、明日の退院を向かえる日がきました。これからも継続して治療を委ねます。ありがとうございました。明日退院前夜、ステキな方達！！そして先生これからもよろしく。	この度は、心温まる感謝のお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからこのようなお言葉をいただくことは、職員にとって一番の励みとなり、大変嬉しく感じています。今後も、各職種がそれぞれの役割を果たすとともに、協力し合って、患者さんに信頼いただける病院づくりに努めてまいります。