

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（1月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	職員全体	感謝	医師、看護師、その他全病院スタッフの方にとってもよくしていただきありがとうございました。思っていた以上でとても感謝しています。退院までよろしく願います。	この度は、医療スタッフへの温かいお言葉を頂きありがとうございます。 これからも、お言葉に甘んじることなく医療スタッフ一同、努力してまいりたいと思います。ご意見ありがとうございます。
2	診療局	感謝	この度の入院で橋本真先生に出会うことができました。私は当院は移転する前からお世話になっていますが、このような先生に出会ったのは初めてです。仕事熱心で絶えず患者と向き合っており、わかり易く説明されるのには感心いたしました。今後も通院にてお世話になると思いますが、よろしく願い申し上げます。	この度は、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、ケアが提供できる様に、努力してまいります。
3	看護局	感謝	バイク事故で家族がこちらの病院にお世話になりました。大きな事故で命も危ない状況でしたが、救っていただいて感謝しています。特に野村裕子さんありがとうございます。ICUの看護師さんたちは、コロナ禍で大変なはずなのに、私達家族にもいつも優しく、励ましの声を掛けてくださり、丁寧に対応してくださいました。人の言葉でこんなにも心が温かくなるんだな、と実感しました。本当にありがとうございました。	この度、看護に対して感謝のお言葉を頂戴しましたことを大変嬉しく思います。突然の入院でご家族におかれましては、大変ご心配をされたことかと思っております。コロナ禍で面会制限がある中でも、リモート面会等でのお姿を拝見し、ご家族の力が回復に繋がるということを私たちは改めて実感致しました。救命救急センターの看護師は、重症の患者さんの回復のために支援できることはないか考え、日々スタッフ間で意見を出し合いながら看護をしております。その看護に対しての温かいお言葉とお気遣い、これからの看護の励みになります。今後もより良い看護を提供することができるようにスタッフ一同努めてまいります。
4	看護局	感謝	いつもお世話になっております。9階に入院している患者の家族です。皆様には大変お世話になりました。本人もきつと快適に過ごせたと思います。本当にありがとうございました。皆様の働かれるお姿、とてもかっこよかったです。	感謝のお言葉を頂きありがとうございます。コロナ禍の中、ご家族の方々にもご協力いただきありがとうございます。ご家族からいただいたお言葉を励みに今後も患者さんによりよい看護ができるよう努力してまいります。
5	薬剤・技術局	感謝	この日の朝食はとてもよかったです。昼食にはおせち料理ができました。たいへん心のこもったお食事で感謝しております。食器の選択もとてもよかったです。	この度は、お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。給食会社ともども大変嬉しく思っております。今後もこのようなお言葉をいただけるよう、一層努力してまいりたいと存じます。
6	薬剤・技術局	感謝	本日も不安ながら検査にきました。エコー検査、採血室のスタッフの皆様、丁寧に親切に対応してくださいありがとうございました。院内もとてもきれいでした。	この度は、お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。スタッフ一同、大変喜んでおります。今後も、安心して検査をうけていただけるけるように、スタッフ一同努力してまいります。
7	事務局	感謝	1階の10番会計の吉水さん、程内さんがトイレに忘れてきたケータイを拾って届けてくださいました。すごく困っていたので大変ありがたかったです。お礼を申し上げたかったのですが紙面にしてお礼申し上げます。本当にありがとうございました。	感謝のお言葉を頂き、誠にありがとうございます。今後もこのようなお言葉をいただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。
8	予防検診センター	感謝	コロナ禍のお仕事ありがとうございます。とても感謝しています。お身体を大事に頑張ってください。	このたびはお褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。当センターにとっても大変励みになります。今後とも受診者さんの安全を第一に、利便性・サービス向上に取り組んでまいります。
9	診療局 看護局	病院職員に関する事 ①医師 ②看護師	5日間入院しました。本当は7日間の入院予定で、入院の際に「長くなることはあっても短くなることはない」との説明を受けました。しかし、実際には手術後たった3日で退院となりました。退院前日の夜、寝る前にその時担当の看護師と、同室の入院患者とのお話を伺い、私語について注意したら、次の朝、急に主治医に呼ばれ、診察、退院させられる運びとなりました。退院した現在も傷口が痛み最悪です。私が受けたひどい仕打ちの概要と回答を病院のホームページに載せてほしいと、この病院の事務員にお願いしたところ、名前は公表しないと言われました。師長とも電話でお話ししましたが、誠実さは全く感じられず、残念極まりないです。人の命を預かるという事に慣れすぎてしまった医療従事者には今一度自分を見つめ直してほしいと思います。	入院に際し不快な思いをさせたことにお詫び申し上げます。看護師の対応と入院環境について、普段より同室の他の患者さんに配慮した声の大きさに心がけるよう指導しております。今回は消灯前の巡回であったため小声で会話しておりましたが、すでに就寝されている患者さんへの配慮をこれまで以上に行ってまいります。また医師の対応について、担当医師は術後の診察を行い、回復が良好であることを確認したため、退院が可能であることをご本人に提案させていただきました。投書の実名公表については、感謝に関するものは実名を掲載しておりましたが、今後は内容にかかわらず実名を掲載しないことを検討しております。ご要望にお応えできないことをご理解ください。今後も患者さんの安心・安全な療養環境に努めていきたいと考えております。ご理解の程よろしく申し上げます。
10	事務局	病院職員に関する事 ⑧警備員	2人の警備員がG階のコヒーショップで大きな声で会話していました。コロナ禍ですので気を付けてほしいです。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今回ご意見のあった警備員は当院の職員でないことを確認しております。職員については、マスクの着用や手指消毒等、感染対策を徹底するよう指導しています。また、来院者においても、新型コロナウイルス感染予防のため、会話の際はマスクを着用するよう各テーブルに案内しております。マスク未着用等、気になる点がございましたらお近くのスタッフへお声かけください。
11	事務局	施設・設備	入口のサーモグラフィーに気づかず、そのまま入っていく人を何人も見かけます。案内する人がいるのではないのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。ご指摘いただいた正面玄関での来院者に対する体温チェックについては、通常業務との兼ね合いから案内スタッフの常時配置は困難なため、セルフチェック可能なサーモグラフィの設置や、発熱を検知した場合の案内ポスターの掲示により来院者自身にもご協力いただき運営しております。なお、各外来ブロックにおいても発熱等の問診を行い、新型コロナウイルスを疑う症状を確認した場合は迅速に通常診療とは別の対応を実施しています。ご理解・ご協力をお願いします。