

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（12月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	診療局	病院職員に 関すること ①医師	<p>初診より院内紹介となりました。検査のうえ、三叉神経の痛みと分かり、テグレトールを処方してもらいました。その薬を飲んだ後から足に湿疹ができ、徐々に広がり担当医に伝え、別の診療科に紹介されましたが、その後もテグレトールは処方されていました。</p> <p>自宅では食事もできず、夜も眠れないほどの痒みが全身にあり、息子もびっくりで緊急入院となりました。頭から足の裏まで腫れあがり目も見えないほど腫れました。入院中は、一度も担当医が様子を見にくることはなく、医師としての責任感もないと感じました。担当医に言う と患者が拒否しているから行けない。患者が拒否している場合は行ったらいけないと決まっている。と言われました。心、気持ちのない医者や堺市立総合医療センター側が知っておられるのでしょうか。担当医からは謝罪らしき言葉は一言もなく、テグレトールを処方したのは別の医師ですと言っていました。</p> <p>ステロイドを飲み、大変な思いをし、仕事もなくし、家族にも心配と迷惑をかけた一年でした。無事に終診となりましたが、三叉神経痛は未だ痛みは取れず苦しんでいます。</p> <p>担当医のことは許せません。すべて人のせい、自分は関係ない。</p> <p>患者が拒否しているから行けなかった。テグレトールを処方したのは別の医師だと言い切りました。最低です。堺市立総合医療センターもこの一人の医師のために評価が下がりました。</p> <p>乳腺外科でお世話になった神垣先生は立派な医者です。患者の目線で対応してくださいました。</p>	<p>三叉神経痛で非常にお困りの所に心ない言動、誠に申し訳ございませんでした。副作用の原因となったテグレトールは神経傷害性疼痛への第一選択薬の一つであり、効果は強いですが副作用が比較的多い薬剤でもあります。第一選択薬であることはよくご理解いただけていると現在の外来主治医から聞いております。</p> <p>副作用が起こった時の事ですが、皮膚科医師と連絡をとり、その時点では薬剤性との診断ができず、その時は皮膚症状が比較的軽度であることと、効果が強い代替薬がないことから、検査・経過観察を進めながら薬剤を継続する方針となっておりました。通常このような場合『皮膚症状が悪化した場合はすぐ来院してください』などの説明が必要ですが、カルテ記載がなく、説明が不十分であったと判断しております。</p> <p>また、ご指摘がありました、『処方したのは別の医師』との発言についてですが、標準的な治療であり、誰が処方したのかは問題ではなく、医師として副作用の発症がないかを注意深く観察し、副作用が起こった場合にすぐ教えていただけるように十分な説明をする必要があります。その点も初診医師以外のカルテに記載がなく、説明不足の可能性があったと判断しています。担当した医師の専門は脳神経外科であり、薬剤の使用経験があり、副作用に関しても専門的な知識がありました。にも関わらず、このような結果となったことは残念で、非常に申し訳ないと考えおります。</p> <p>入院中に関してですが、神経傷害性疼痛は不安・不快な思いなどでさらに増悪することが知られています。強い副作用と、標準的な治療ができない不安、痛み。その時の不安、痛みを考えますと申しわけなく、謝罪のことばもございません。</p> <p>そのような場合、医師の仕事は『テグレトールは使用できないが、複数の新薬がでており、薬剤の組み合わせで、同等の効果が期待できること』『副作用の強い頃にはあまり新薬を導入していないが、ある程度改善したら、新薬を使用してみる』等、今後の治療方針の説明、将来の展望について説明するべきでした。</p> <p>外来主治医から現在症状が漢方薬にてある程度改善していると聞き安堵しております。今後も症状が改善しますよう、全力で治療にあたらせていただきます。この度は申し訳ございませんでした。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（12月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
2	看護局	病院職員に関すること ②看護師	<p>お世話になります。</p> <p>おしめ、尿パッドの件ですが、入院当日に看護師さんからおしめは病院では割高なので、コンビニか薬局で買った方が安いと言われました。私は、安いとは思いましたが、そのまま病院側でお任せしようと思いましたが、リモート面会の際、看護師さんからまた同じように、病院では割高なのでコンビニか薬局で買われた方が良いですよと言われました。その後、基本的に患者側が用意する規則になっています。と言われました。規則であればなぜ他で買う方が安いと言われるのか。しかも病院で買った方が安いのに。この2つの疑問、矛盾が知りたいです。ご回答お待ちしております。</p> <p>ご面倒おかけしますが、看護、リハビリよろしくお願いたします。</p>	<p>この度は、看護師の説明において不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今回は看護師が実費負担額を間違え、安価で案内したことが原因でした。今後は「保険外負担にかかる費用の説明書」に基づいて正しい説明を行うよう注意してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	看護局	病院職員に関すること ②看護師	<p>消灯は22:00なのに、21:20には部屋の電気を消した看護師さんがいました。早すぎると思います。</p> <p>同じ部屋で23:00になってもテレビを見ていた人には注意しないのに。</p>	<p>この度は、看護師の対応で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。患者さんに気持ちよい療養生活を送っていただけるよう配慮し行動してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	薬剤・技術局	入院患者の食事について	<p>去年入院した時は思ったよりおいけると思ったのですが、食事がおいしくありません。</p>	<p>この度は、不快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>いただいたご意見を参考に、少しでも病院食をおいしく食べて頂けるよう、調理方法や味付け等について、給食業者と検討し工夫してまいりますので、ご理解の程どうぞよろしくお願いいたします。また、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掛けください。管理栄養士が伺い、相談させていただきます。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（12月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
5	事務局	病院の設備について	<p>空調が暑すぎます。私はかなり痩せ型ですが、その私でさえ暑くてジャンパーや上着を脱ぎ、シャツもインナーもズボンから出さないといけませんでした。</p> <p>薄手の検査着で長時間待っていないといけない人や車椅子の人のために温度を高め設定してあるのは分かりますが、それにしても暑すぎるのではないのでしょうか。私は見た目にごだわらないのでシャツを人前で出せますが、女性は暑いのを我慢されているのではないですか。ぼーっと待っている患者ですら暑いのに仕事をしているスタッフさんはもっと暑いでしょう。特に立ち仕事、動きまわる仕事の人です。</p> <p>検査着は冬用に上から羽織れるものを一着希望者に用意するなど予め患者側に検査の邪魔にならないものを用意してもらえば良いのではないのでしょうか。</p> <p>私は暑い中上着を何枚も持って歩き消耗しました。一番寒い人に合わせないといけないこともあるのでしょうか。そのために他の患者やスタッフさんを消耗させるのはおかし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。</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>発熱、悪寒等の体調不良の方が来院することもあるため、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
6	事務局	要望	<p>送迎バスをいつもありがたく利用させてもらってます。検査が予想外に長引くことがあるので、Bコースのバスの時刻を17時発も設けてください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>毎日の利用者数をもとに月に1度各ルートの統計を取っていますが、現時点ではBルート最終便の利用者が少なく増便する予定はございません。</p> <p>今後、送迎バスのルートについて検討する際は、いただいたご意見を参考にさせていただきます。</p>
7	事務局	要望	<p>車椅子の患者を乗せて来院する際の駐車について安全に車椅子のまま車から降車するためには（特に雨の場合）正面玄関で降ろさせてほしいのに、駐車場係の責任者の方の話によると、車椅子の降車は原則駐車場または駐車場に入るまでの列で降車し、係の方が迎えに行くとなっているようですが、いずれも危険で現実的ではありません。</p> <p>駐車場ではスペースがなく降ろせませんし、次から次へと車が来るので大変危険です。高齢者や介護者などの弱い立場にある者の立場に立って改善していただきたいです。</p> <p>今回、長い列に並んだ上で車椅子を正面玄関で降車させた後、駐車場に入る列に戻ることを拒否され、また長い列に並び直されました。高齢の患者を長い時間病院で待たせることになり大変不安な状態に置かれました。横入りしたいわけではなく、並んだ上で拒否されたことも納得できませんが、根本的にこのような立場に置かれている者がいることを考慮していただき、安全に車椅子で来院出来るよう、降車の方法、駐車場への入場の方法を是非改善していただくようお願いいたします。</p>	<p>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。</p> <p>車いすの降車について、車寄せスペースもしくは優先スペースでの降車をお願いしております。</p> <p>車寄せスペースを使用した後に駐車場を使用する際は、駐車場に入る列への合流時に接触、衝突等のおそれがあるため、再度並びなおしていただくようご案内させていただきます。</p> <p>お手数をおかけしますが、安全のためにご協力をお願いします。</p> <p>投書内にあった駐車場係の者の回答につきましては、車が行き交う中の降車は危険なため係の者が迎えに行くこともございますが、この対応は原則としていたしません。</p> <p>説明が足りず誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>また、患者さんを1人にさせてしまうことについては、不安な場合は総合案内までご相談ください。</p> <p>ご意見いただきました降車の方法、駐車場の入場の方法については今後の課題として受け止めさせていただきます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p>

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（12月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
8	事務局	提案	干す場所がないので病室の壁にタオル掛け（1.2メートル程度）を設置していただけるといいと思います。	ご意見ありがとうございます。 お部屋を確認したところ、タオル掛けがなかったため、順次タオル掛けの設置を進めております。 しかし、ご希望のサイズについてはスペースの関係上設置が困難なため、ご理解くださいますようお願いいたします。
9	診療局 看護局	感謝	スタッフの皆様、コミュニケーションが取れて、かゆい所に手が届く存在でした。個人的には堺市立総合医療センターだけですのでよく分かっている部分もあります。交通の便も良いので利用しています。病院内も6～7年と新しいこともあり使いやすいと感じます。個人的に気に入っている病院です。とても手際良く感じていますので頑張ってください。	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。
10	看護局	感謝	私は手術で1ヶ月以上入院しました。内科、外科の先生方には大変お世話になりました。今ではすっかり元気になりました。ありがとうございました。 私が一番感心し、驚いたのは、東病棟の看護師のみなさんです。 コロナ禍で大変な時期で緊張感が増す中、親切で丁寧な看護をしていただきました。たくさん勉強されているのでしょうか。 医学に基づいた、質の高い看護をしていただきました。おかげで毎日安心して入院生活を送ることができました。皆様に心より感謝します。ありがとうございました。新型コロナウイルス、オミクロン株拡大の折、お身体を大切に。	感謝のお言葉をいただきありがとうございます。 すっかり元気になられたとのことをお言葉をお聞きして大変嬉しく思っています。今後も、患者さんに安心して治療に専念していただけるようにスタッフ一同努めてまいります。
11	看護局	感謝	本日退院しますが、病室でお世話していただいた看護師さん、配膳をしてくださった皆様、2週間本当にお世話になりありがとうございました。師長さんにも声を掛けていただき嬉しかったです。皆様にご親切にいただいたこと忘れません。 最後に堺市立総合医療センターのご発展をお祈りいたします。皆様どうか良いお年をお迎えください。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。