

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧 (11/1～11/31分)

NO	管轄部署	区分	いつ	投書内容	回答
1	看護局	要望	R4.11.11	<p>冊子「入院のご案内」を病室に置いてほしい。緊急で入院することになり、当日は体もしんどかったこともあったためか、付きそいの家族には冊子「入院のご案内」を渡してもらっていたのですが、当の本人は、その冊子の存在を知らぬまま過ぎていました。「wi-fiがなくて困る」と会話していたところであった時には入院して5日目でした。</p> <p>冊子、家族だけでなく本人にも渡してほしいです。それか、お部屋の使い方等と一緒に置いてもらえたらありがたいです。(テレビカード、洗濯機等の使い方の冊子は読みました。)</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。入院のご案内が不十分だったことをお詫びいたします。「入院のご案内」冊子には、入院申込書等の書類が添付されているので、緊急入院時の際に、ご家族にお渡しすることが多く患者さんの手元に残されないことが現状だと認識しております。患者さんには病棟の看護師が「入院オリエンテーション」というA3版のカードをお渡しして入院の説明をしております。それを数日病室に置いてゆっくり読んで頂いていますので、そこにWi-Fiについてのご案内を追加いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	看護局	要望	R4.11.24	<p>11月21日に11月24日の面会予約を受付したにもかかわらず、事務方が予約の受付がないとのことで、言葉遣いも横柄で気持ちのいいものでなかった。看護師との連絡をもっと密にしてほしい。(面会受付は11月21日入院当日、看護師の受付です。)</p>	<p>ご面会について、看護師がご案内したにもかかわらず面会予約がとれておらず、また来院して頂いた際の職員の対応に関しても不快な思いをおかけして大変申し訳ございませんでした。面会予約システムについては職員間での連携を図り、今後このような不手際がないように周知いたします。また対応した当該職員への指導を行うと共に、スタッフへの継続的な教育を行い、接遇向上に努めてまいりたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	事務局	要望	R4.10.28	<p>送迎バスに乗車した際、急ブレーキと車線変更時のスピードの出しすぎで荒い運転でした。反動で体が前に当たりそうになりました。体が疲れてしんどいのに、余計な力がかかりしんどかったです。他の病院の送迎バスに何度も乗車していますが、堺市立総合医療センターのような立派な病院、他院からの紹介状持ってこられるような病院が・・・。診療等はすばらしいです。病院のイメージダウンになります。教育が行き届いていないなどと思います。早期に改善してください。言葉遣いも教育してほしいです。</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でした。運転手に対して、急発進・急停車は控え安全運転を心掛けるよう指導するとともに、言葉遣いについても指導しました。</p> <p>今後も安全運転を心掛け、皆さまが安心して乗車いただけるよう努めてまいりますので、引き続き送迎バスをご利用いただけますと幸いです。</p>
4	事務局	要望	R4.11.16	<p>デイルームの窓の外の、動物のフンを除いてください。</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でした。ご指摘の箇所およびベランダ部の臨時清掃を行いました。皆様が気持ちよく使用していただけるよう、美観の向上および維持を心掛けるようにいたします。</p>
5	事務局	要望	R4.11.16	<p>整形外科で通院しています。いつも予約時間の少し前に受付を済ませますが、1～2時間待ちます。仕事との関係もあり、外来受付で事情を言うと、受付の人がそういう話は医師に直接するか、病院の体制に対するクレームとして投書をお願いしますと言われたので、後者を選択しました。もう少し予約時間を信頼できるものに改善できないでしょうか。</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。予約時間通りの診察を心がけておりますが、診察以外の処置が必要な患者さんが多いことや、前後の週で同曜日に祝日がある場合などは患者数自体が多くなるのが待ち時間発生要因と考えております。</p> <p>待ち時間対策は病院全体で取り組むべき課題であり、今回のご意見を参考に改善できるよう努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
6	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員	R4.11.10	<p>8：30受付開始ですが、3分過ぎても受付の人が2人でしゃべっていて、受付開始してくれない。こっちは体調不良で行ってるんです。仕事してください。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた内容について聞き取りを行いました。毎日業務の一環として、受付開始前に申し送りを行っており、ご指摘いただいた日は患者さんからお声がけをいただくまで、受付開始時間を過ぎている事に気付いておりませんでした。</p> <p>受付開始時間をお待ちいただいている場合は特に時間に気を配るよう指導を行いました。</p> <p>受付事務員も患者さんに不快な思いをおかけした事を真摯に受け止め反省しております。</p> <p>今回の件を全受付スタッフに周知し、改善に努めて参ります。</p> <p>貴重なご指摘をありがとうございます。</p>
7	診療局 看護局	感謝	R4.10.31	<p>初めて乳腺手術を受けました。みなさまのおかげでとても安心して手術を受けることができました。手術というと誰しも手術室の独特な雰囲気不安や恐怖、心配等がありますが、Drはじめ麻酔科のスタッフのかたが親切で優しく、患者が安心するお声かけをいただき、とても安心感のなかで「全てお任せしよう！」という思いの中で手術を無事受けることができました。看護師のみなさまも優しく、体は痛みますが心が安らいでいます。医療センターで手術、入院が安心してでき、うれしいです!! 全ての方、本当にありがとうございます!!</p>	<p>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。</p>

8	事務局	感謝	R4.11.8	<p>支払機の前で並んで会計を待っていたら「こちらにも支払機がありますよ」と声をかけてくれました。助かりました。ありがとうございます。</p>	<p>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。</p>
9	薬剤・技術局	感謝	R4.11.1	<p>久しぶりのMRIで不安でしたが、スタッフさんが「じっとしてたら大丈夫ですよ」と声をかけてくださり、とても落ち着いて受けることができました。女性のスタッフさんがいらっしやっただけです。ありがとうございました。</p>	<p>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。</p>
10	診療局	感謝	R4.11.11	<p>整形外科亀山貞先生 昨年3月に坐骨の痛みがあり亀山先生に診ていただきました。検査等で悪性腫瘍がわかり、すぐに治療にかかれ早期発見していただけたので、深刻にならずに済みました。外来の度に病気の不安、心配にも丁寧にお話を聞いてくださりとてもありがたかったです。先生のおかげで今こうして元気に過ごせていると感謝しております。12月に他院へ変わられるとき、とても残念です。 患者にとって信頼が出来る安心感がある先生はとても大切です。亀山先生、大変お世話になりました。ありがとうございました。どうぞ先生もお体大切になさってください。</p>	<p>投書ありがとうございます。患者様からのこのような言葉は日常診療の励みになります。今後、遠方で勤務予定ですがより精進して帰ってくるつもりですので、その際には宜しく願いいたします。</p>
11	診療局事務局	感謝	R4.11.11	<p>朝、玄関から入ってきたら、3人の方が挨拶されていて、後で聞いたら1人の方はお医者さんとのことで、その他いろいろの人が非常に丁寧な接遇をいただき誠にありがとうございます。感謝しています。</p>	<p>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。</p>
12	診療局 看護局 薬剤・技術局 事務局	感謝	R4.11.17	<p>病室のTVで案内2チャンネル見ました。今年撮影された作品ですか？食事が始まって、満腹感があっても食べなければと思ったとき、ダンスを真似して踊ってみました。むずかしいですね。研修医の皆さん、お忙しいなか練習お疲れ様でした。コロナ禍では音合わせに合同練習も大変だったことと思います。えばらーじの皆さんは、日ごろから活動されていたのかなあと思って聞いていました。花房名誉院長のヴァイオリンも素晴らしいです。どなたからの企画か分かりませんが、堺市立総合医療センターの演奏会が地域で開催されることを祈っています。一日でも早く対面でコンサート出来るようになるといいです。明日退院です。お世話になりました。</p>	<p>まずは、退院おめでとうございます。 また、この度は院内テレビチャンネル(音楽)についての温かいコメントを下さり、こころより感謝申し上げます。ありがとうございます。こうしたお声は我々職員の励みになります。早速、各出演者にフィードバックさせていただきます。 ご指摘の様にコロナ前には職員やその関係者がクリスマスの時など季節の催しとして病院内で音楽やパフォーマンスなどを行い、入院中の方とご家族に楽しんでいただいております。今はまだ再開の目途はたっておりませんが、コロナの収束具合をみながらまた再開させていただけたらと考えています。 一方、今回いただいたメッセージから、季節の催しであればその時に入院している方に直接楽しんでいただくというメリットがあるものの、それ以外の時に入院中の方には観ていただけないこと、しかしこうしたビデオ放送であればいつ入院しておられる方にも楽しんでいただけるという良さを再確認できました。他にも収録済みの音楽もありますのでそれらをアップロードし、コンテンツのさらなる充実を図り、少しでも入院中の方々の癒しになればと思います。 当院を利用くださる市民のみなさまにとりまして、少しでもより快適な時間となりますようさらに工夫していきます。今回コメント下さった方、どうもありがとうございました。</p>