

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答 (平成25年3. 4. 5月分)

貴重なご意見をたくさん書いていただきありがとうございました。

また回答が遅くなってしまい大変申し訳ございません。今後ともよろしく願い申し上げます。

No.1

いつも職員の方々には優しく、信頼できる医療・看護をして頂き感謝しております。そこで次の事を思っておりますので宜しくお願い致します。

1. 介護士が必要 <<理由>>看護師の疲労軽減
労働条件の向上に伴う意識の向上と看護レベルの向上を
尚一層期待したい(看護師はよく頑張っていると思います)
2. 診断書は退院時だけでなく、患者が依頼した時に書いていただきたい
(と言われました)

病院からの回答

診断書を入院中でも依頼があれば作成して欲しいというご希望とだと思っておりますが、お預かりした時点での状態を医師が書くことはできますが、できましたら退院時、全ての結果が判明して書いた方がよろしいかと思っております。1枚 5250 円作成料がかかりますし、病名についても検査、治療終了時の方が確定できるものとして入院中には、お預かりしないようにしております。

交通事故のような診断書、明細書につきましては出来る限りその都度依頼があればお預かりするようにはしております。

No.2

大部屋にも冷蔵庫が欲しいです。

病院からの回答

ご不便をお掛けし申し訳ございません。

大部屋にも冷蔵庫をとのご要望ですが、現在の床頭台には設置が不可能であること、又共同利用のものでは食べ残しの保管などで食中毒の恐れがあること、名前の記入が徹底できないこと、期限切れなどの管理ができないなどで、大部屋には現在冷蔵庫を設置しておりません。少数ですが売店に有料の貸出用冷蔵庫がありますので、ご希望の際は売店にお申し込み下さい。なお、次回のテレビ付床頭台の入れ替え時には、全てに設置できるよう検討いたしますのでご了承ください。

No.3

個室の窓が全開に開くので危ないと思います。

病院からの回答

ご心配いただきありがとうございます。

転落防止を心配してのご意見と思っております。ただ、当院の病室構造は全室にベランダがついており、不注意により窓から物を落としても下までは落ちないようになっています。また、警備員は巡回時に窓の開けっ放しが無いよう確認するとともに、看護師は日頃より患者さんの状態を把握するよう努めておりますが、ご意見の趣旨をもう一度検討するとともに、これからも安心して療養頂ける環境づくりに取り組みたいと思っております。

No.4

食事で魚のおかずが多い。

病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。

魚を使った献立が多いというご意見を頂きました。魚食をする事による、健康効果については、様々な研究で明らかになっております。特に、心臓病に関しましては、一週間に8回魚を食べる方は、一週間に1回しか魚を食べない人と比べて、心筋梗塞の危険度が65%低くなると報告されております。また、日本における魚介類の摂取量の推移については、平成9年に肉類の摂取量が逆転し、魚食離れが進んでおります。農林水産省も平成24年より、「魚の国の幸せプロジェクト」と題しまして、魚食離れを食い止めるべく産官学協同での取り組みを行っている次第です。

しかし、様々な体調の変化により、魚のにおい等を強く感じたりする事もございます。そのような場合は、お近くの管理栄養士もしくは看護師にお伝え頂ければ、個別に対応させて頂きます。

ご指摘くださった事を受け止め、限られた材料の中で地元の特産物を活用しながら安心、安全な治療食が提供できるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

No.5

食事の酢の物（酢）全部キツイ。

病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。

酢の物の酸味が強いというご意見を頂きました。院内の食事で使用しております酢が平成24年9月より変更になり、その際に今までの味付け方法の再検討を行った次第です。味付けについては、これからも検討していく所存ですが、入院中の体の変化により酸味をより強く感じたり、口の中がしみたりする場合があります。そのような場合は、お近くの管理栄養士もしくは看護師にお伝え頂ければ、個別に対応させて頂きます。

ご指摘下さった事を受け止め、限られた材料の中で安心、安全な治療食が提供できるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

No.6

今回子供が入院をさせてもらったのですが、子供が小さいので24時間の付き添いが必要と言われて家族で交替で対応したのですが、駐車場に何人もが何回も出入りしたので、入院費より駐車場代の方が多く必要でした。支払時も有料でした。お見舞い等は支払っても仕方がないと思うのですが24時間付き添いをしなければならない家族には無料にして頂けたら嬉しいと思いました。

病院からの回答

ご負担をお掛けし申し訳ございません。

駐車場料金は規定ではありますが、減免対象になる場合もございますので事前に病棟師長までご相談下さい。

No.7

耳鼻咽喉科に早く先生をお願いします。(徳大より)

病院からの回答

地域の基幹病院における医師の過酷な就労環境と、大学医局の医師不足により常勤医師がいない状況ですが、引き続き派遣要請を行っていきます。

No.8

お薬のファックス使用のお願い

よく機種が変わり使う時戸惑います。担当の方がひったくる様に処理を下されるのに心が痛みます。自分ひとりでもしなくてはならない時があるので、自分でさせてほしいと思う事が度々です。器械をもう一台置くとか、見守って下さるとか、もう少し配慮して欲しいと思います。

病院からの回答

十数年前に FAX の器械が導入されて以来、昨年初めて機種変更となりました。我々担当者も初めは慣れないこともあり、思わぬ故障、トラブルでご迷惑をお掛けした事と存じます。

器械については患者様の減少に伴い、FAX の送信件数も減り、1台となりました。それと同様に担当者も1名体制となりました。お年寄りの患者様が多く、患者様自身で FAX 送信して頂くのは難しく、基本的にこちらで処方箋を預かり、御希望の薬局に正確に迅速に送信させて頂くのが私ども FAX コーナーの役割だと思っております。ご自身で送ってみたいとおっしゃる方には、送り方をお教えしたり、正確に操作できているか見守らせていただいているつもりでしたが、この度は行き違いがありました事、大変申し訳なく、お詫びいたします。

器械は開いている時間には、常時1名担当者が待機しておりますが、どうしても避けられない生理現象や用事がある時には“しばらくおまち下さい”の表示板を出して、数分留守にする場合がございます。その間に患者様自身で送信なさいますと、正確に出来たかどうか確認しかねますので、担当者が戻ってくるまでお待ちいただきたく、大変ご迷惑をおかけいたしますが、ご了承願います。又、繁忙時には他の患者様にご迷惑がかかりますので、どうしてもこちらで処理させて頂く場合もあろうかと思えます。

どうすれば改善できるか、配置を変えたり、色々試行錯誤して参りたいと存じます。少しでも患者様のお役にたてるようにと心がけて努めたいと思えます。

今後ともスムーズに FAX 送信できますよう、ご協力をお願い申し上げます。

No.9

初めて2日間ドックを鳴門病院にて体験しました。看護師さんを始め皆様方的確でスムーズな案内や処置には大変良い感じがしました。部屋も行き届いており自宅で過ごすよりぐっすり出来ました。しかしながら参考までに2、3希望を記します。

①事前に日程が知りたかったです。

仕事の都合を付け同僚に迷惑をかけていたので具体的に第1日、第2日の拘束される時間帯が知りたかったです。

②部屋のバスタオルが少々古びていたのが気になりました。

③泊まりの折、必要なものが知りたかったです。下着は用意していましたがパジャマは用意していませんでした。午前中に使用した着衣はBOXに入れてしまっていたので使えませんでした。

とはいえ、概ねOKです。皆さんの健康管理をされるスタッフの皆様の健康が一番です。十分ご自愛ください。ありがとうございました。

病院からの回答

①パンフレットに掲載するよう検討します。又、予約時等のお電話の際にもご案内するように致します。

②洗濯委託業者で傷みやほころび等のチェックをし、随時新しいものに交換をしておりますが、当職員も気をつけてチェックするように致します。

③健診のご案内（予約日時等）には記載しておりますが、今後はパンフレットにも掲載するよう検討致します。

No.10

地デジに移行時にTVを新しくしたそうですが、チャンネル数が少ないので楽しみが半減です。テレビ鳴門（ケーブルテレビ）に入っていると思うので、操作によってはBSも見えるのではないのでしょうか？（地アナで）このTVでは無理なのですか？（入力切替メニューボタンもあるのにつかえなくしている）

病院からの回答

ご要望について説明いたします。

確かにテレビ鳴門のケーブルテレビが入っていますが、既存の屋内アンテナ配線設備にBSデジタル放送に対応できない規格の線や分配器が使われているため視聴できない状況です。

なお改修には高額な費用負担となることから、今すぐには対応できませんのでご辛抱下さいますようお願いいたします。

No.11

患者が座るソファが破れていたり黒く汚れていたりするものがあります。交換できる時には、古くなったソファから見直しをお願いしたい。

病院からの回答

ご意見賜りました。早速、ソファを撤去し交換致しました。清掃やクリーニング、点検に日ごろから気をつけていきます。

No.12

2階のトイレ（オストメイト）の入口のソファの場所の移動をお願いできませんか。入る時に恥ずかしいです。（あまりにも近すぎて）

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

植木による目隠しを置いて様子を見てみたいと思います。お気づきの点がありましたらご意見をお聞かせ下さい。

No.13

整形外科に受診した。その結果製薬会社が作成したチラシを一枚渡された。チラシに基づき治療方法に対応したが治癒しないので改めて確認したところ、時間の経過とともに自然に治癒することもあるし、医者泣かせであるとの答えとともに今後は町の医者で対応されたいとのことであった。

その後町の医者を受診し治療を受けたところ一発で治癒した。何のために鳴門病院を受診したのかな？

病院からの回答

まず、当院に対するご期待にこたえられなかったことは申し訳ありませんでした。

よくある病気では理解しやすいように、その症状と日常生活の注意点、簡単な運動療法などを記載した既成のパンフレットがあれば渡しております。それに加えて適切な時期の注射や投薬で著名な効果を得られることもあります。今回のかかりつけ医様はタイミング良くその治療をしてくださったものと思います。

今回のようにかかりつけ医様の方が得意な分野も多くありますので、今後もまずはかかりつけ医様に受診、相談されるのが良いと考えます。そこで当院の方がよいと判断され、入院手術の必要な場合はご紹介していただけます。

もちろん、私たちも更に患者様のご期待に添えますように知識の習得、技術の研鑽に努めたいと思います。

この度は貴重なご意見をありがとうございました。

予約の意味していない!!

あまりにも時間が遅すぎます。もう少し上手に時間を合わすことできないでしょうか。患者さんにとっては多少は仕方ないと思いますが、毎回一時間以上は待たないと診察して頂けません。皆さんの口です。私だけではありません。

病院からの回答

これ以外にも多くのご意見が予約診療の遅れに対してありましたので、以下に一括してお答えさせていただきます。

外来担当医は予約時間からの遅れを 30 分以内にするのを努力目標にしております。しかし達成出来ていない場合があるのも事実です。

また、予約診療の遅れの実態把握と改善のためにこれまでも待ち時間調査も行っております。その結果、予約診療の遅れにはいくつかの原因があり、改善できるものと改善が難しいものがあり、解決策の難しい問題と考えています。

診療の遅れの原因としては、

- ①スピードが遅いが丁寧な診療の医師
- ②診察希望患者数が多いので予約数を多めに入れている医師
- ③予約枠がいっぱいになったあとも手術後などで後療法、経過観察のために診察の必要な患者様のために予約追加しなければならない場合
- ④以前からかかりつけ医として当院を利用していたという理由で病状とは関係なく、強く当院受診を希望する患者さん（本当はありがたい患者さんなのですが）
- ⑤当日来院の予約外患者さん

上記に対する改善策ですが、医療安全のためには無理な診察スピードアップも押しつけられませんし、疲れても多くの患者さんを診ようという思い遣りのある医師の診察態度にクレームはつけられません。患者さんの側も予約日時の前でも急変時、病状悪化時にはやはり診療を希望されるのは当然かと考えます。

このような問題の解決には、それに合わせた十分な医師の配置ができれば良いのですが、鳴門病院は現在医師不足の状態です。増員の方針はあるのですが、徳島県内はどこも医師不足で、大学病院からでさえも派遣していただけることは困難な状態です。

そうすると、解決策には当院受診が本当に必要な患者さんを診ることが一番と考えます。

鳴門病院は地域医療支援病院ですから、やはり病診連携のシステムの有効な運用が必要です。すなわち主治医が病状から判断し、かかりつけ医への紹介転医を勧めた時には患者さんに協力していただき、スムーズに転医していただくことです。

そしてかかりつけ医さんで病状に問題が起これば再度紹介していただくことです。かかりつけ医さんからの紹介状は救急車以外では急速にスムーズに受診できる方法です。このような方針で診療可能になれば、待ち時間の少ない十分な説明時間の取れる診察になり皆様の満足度も上がると考えます。

なにとぞ御理解、御協力をお願い申し上げます。もちろん私たちも待ち時間の少ない診療を目指しています。