

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成 25 年 10 月 16 日～平成 26 年 11 月 30 日)

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。今後ともよろしくお願い申し上げます。

NO.1

長期入院の際には、大変お世話になりました。職員一人ひとり個性があり、同じ理念かと思われる発言もありますが、とても優しく看護して頂きました。市民、地域に信頼される医療に取り組んでください。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。これからも職員一同「地域の皆様に愛され信頼される病院づくり」に取り組んでいきます。

NO.2

循環器内科で〇〇の手術をしていただきました。担当の〇〇先生に格別のお世話をかけ、無事本日退院できました。〇〇先生には日曜の夜中という時間帯にお世話になり、一命をとりとめました。病室やエコー室へも何度も足を運んでいただき感激しております。又、〇〇師長さんには部屋のごとでご配慮いただきありがとうございました。鳴門病院の益々のご発展を祈念しています。

病院からの回答

一命をとりとめられてのご無事の退院おめでとうございます。そして、温かいお言葉ありがとうございます。これからも職員一同「地域の皆様に愛され信頼される病院づくり」に取り組んでいきます。

NO.3

鳴門病院のすべての患者の待ち時間を癒してくれます。予約なしでも、速やかな対応で市外から来ても受診できます。ありがとう。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。

NO.4

〇〇先生や看護師さん、リハビリの先生方に大変お世話になりました。〇〇さんに散髪とヒゲソリをしていただきました。きれいになって、本人も満足しています。ありがとうございました。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。

NO.5

〇〇先生と〇〇先生には手術を大変お世話になりました。大変感謝しております。二人共熱心で優しく、長時間頑張ってくださいました。この病院がなければ〇〇病院まで行かなければならず、大変困るところでした。頭が下がります。5階の看護師さんたちも、丁寧で適切な処置ありがとうございました。助かりました。

病院からの回答

温かいお言葉をいただきありがとうございます。これからも職員一同「地域の皆様に愛され信頼される病院づくり」に取り組んでいきます。

NO.6

いつも大変お世話になりありがとうございます。看護師様が大変良くなりましたね。私も今回の入院で4回目であり、あすの午前中に退院をすることになりました。心当たりがあります。掃除婦のみなさん、一日の割合が多いのでしょうか？大変、雑に感じた私でした。今後共鳴門病院のますますのご発展を心より祈り、皆様健康でありますように!!

病院からの回答

退院おめでとうございます。入院中は清掃が行き届いていない箇所があったようで、申し訳ございませんでした。委託清掃業者には丁寧な清掃ができるよう指導いたしました。また、お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。

NO.7

私が何年か前にこちらへ入院した時の食事は、病院食の割に美味しくいただきました。その頃の方と栄養指導の方も変わったのだと思いますが、今は何もかもがあまりに味がありません。朝食の味噌汁などはほとんど湯のようです。私はちなみに普通食です。塩分控えめもいいけど、美味しく作っていただきたいです。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。入院中の食事は楽しみにしてくださる方が多くいらっしゃり、ほっとできる時間と思います。入院中の食事は、治療の一環としての位置づけのため、いろいろな制約があります。普通食の中でもやわらかい形態の食事になると、塩分量が少なくなり、この度のような場合も考えられます。それには、栄養士がベットサイドへ訪問する機会を増やすことにより、直接ご意見をお伺いし対応できる内容（治療の範囲内で佃煮を付加、汁を濃くするなど）をお伝えできるのではと思います。

NO.8

私は67歳まで入院したことがなく、病院の食事はまずいと聞いていましたが、14日間とても美味しくいただきました。ありがとうございました。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。入院中の食事が満足できるものであったことを嬉しく思います。

NO.9

今日は、お忙しいのに整形外科の〇〇さんという方にとっても親切にいただき、気持ちよく診察して遠い道のりも気持ちよく帰れます。以前の鳴門病院とは目に見えて対応の仕方が変化したのがよくわかります。私は30年くらい前からずっとこの病院が好きですが、一度、〇〇先生により嫌なことがありましたが、ここへ来させて頂き本当に良かったと。特に〇〇さんの笑顔のおかげと思いました。

病院からの回答

クランクへのお褒めの言葉をいただきありがとうございました。早速本人にも伝えました。整形外科のみならず全診療科一丸となり、安全な医療を親切に提供するというを病院の理念としております。これまで以上に、皆様方と良好な関係が築けるように今後も改善してまいります。

NO.10

5階東病棟に入院しておりました患者です。入院中は大変お世話になりました。女性看護師はもちろん男性看護師の方々も優しく関わって頂き、厚くお礼申し上げます。

1つ、入院申し込み時→担当：ニチイ

入院予定日に入院できるか否か、分からない。救急なので個室か多床室かもこちらで決めさせてもらいます等…、地域の救急医療を支えていただき感謝していますが、入院・治療を受ける側として、どのようになる…ただ言われた通り従うのみなのかとも考えさせられました。

病院からの回答

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。これからも看護サービスの向上に努めて参ります。ニチイ担当者による入院説明では、事務的な説明しかできず申し訳ございません。

スタッフ一同、丁寧で温かみのある接遇ができるように指導してまいります。

当院は急性期病院として積極的に二次救急に対応していますので、救急搬送の重症患者さんや、手術の必要な患者さんなど個室が必要なために、状況により、個室に入室いただけない場合があります。出来る限りの対応を心がけてはおりますが、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

NO.11

内科で、患者を呼ぶアナウンスの音が小さく、聞き取りづらいです。若いので頼られることもあるのですが、具合が悪かったり、聞こえづらい時は困惑します。聴くだけでなく目でも確認できるような方法があれば、と思います。先生や看護師さんの対応は分かりやすくとても良いです。

病院からの回答

ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。今後、お呼び出しをする際の声については、状況に応じて声の大きさを調整してまいります。また、呼び出しベル等それ以外の方法についても検討したいと思います。

NO.12

院内に美容室、散髪屋がほしいです。

病院からの回答

ご不便をお掛けし申し訳ございません。ご要望の件について院内への設置は不可能でございますが、病院近くの理髪店に出張して頂けることもあります。職員にご相談いただきますよう、よろしくお願いたします。

NO.13

みなさん親切で優しく対応してくれて感謝しています。清掃員の方々も、いつも部屋をキレイにして下さり、気持ちよく入院生活を過ごせ、ありがとうございます。

病院からの回答

励みになるお言葉をいただき、ありがとうございます。

NO.14

鳴門病院は医師と看護師以外の職員はいらないと思います。いらぬは言いすぎやけど多すぎる。意見をきいてくれぬのは分かるけど、医師、看護師以外はいらぬと思う。検査技師なんて何をしているのか？レントゲン技師も何をしているのか？

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。病院が機能するために医師、看護師以外のさまざまな職種の職員もそれぞれ重要な役割を担って業務にあたっていますが、ご意見を参考にして今後とも職員配置の適正化に努めてまいります。

NO.15

自販機に OS-1 ゼリーを入れてください。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。自販機を管理しております売店にご要望を伝えましたが、現在の自販機では機械的に不可能なこと及び、需要が少ない商品であることなどから、売店内で販売とさせていただくことをご了承願いたします。なお、売店の営業時間をこれまで土日はお昼までとしていたましたが、4月からは午後5時まで延長いたしますので、ご利用いただきますようお願いいたします。

NO.16

仕事熱心なのは良い事やけど、エレベーター前の営業活動は非常に目障りでじゃま。

病院からの回答

ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。病院への出入り業者に厳重注意をするとともに、時間や場所をわきまえた活動をするよう周知しました。

NO.17

BS 放送が見られるようにお願いします。(ホールのテレビ)

病院からの回答

ご不便をお掛けし申し訳ございません。現在、病院のアンテナ設備が BS 放送に対応できていないため、見ることはできません。次回のレンタルテレビ契約の更新時での検討課題とさせていただきます。

NO.18

案内の人にピッチをもたせろ。二人ぐらい設置しろ。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。案内担当者に注意しますとともに、ボランティアの方にもお願いして、誰かが案内にいるよう気をつけます。

NO.19

お部屋の天井にあります。2カ所の空調排気口ですが、ホコリやカビで黒くひどく汚れています。ベッドで横になっておりますと、とても不快です。早急に対応をお願いいたします。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。ご指摘いただきました件、委託業者と確認して早急に清掃を実施するよう指導致しました。今後は定期的な清掃を実施してまいります。

NO.20

お見舞いに来てくださった方に渡せる駐車券(サービス券?)を販売していただきたい。

病院からの回答

病気療養中ですので、短時間にさせていただき、30分以内は無料、時間に関係なく1回100円となっておりますので、ご協力をお願いいたします。

NO.21

- ①タバコを吸えるところを作って欲しい
- ②冷蔵庫をおいて欲しい
- ③平日の昼間も裏口を開けて欲しい
- ④6階の看護師さんや助手さんや、掃除をしてくれている人や〇〇先生は、とても優しく感謝しています。この方たちと接してもらっただけで病気も治りそうな気がしまあす。鳴門病院に入院できて良かったです。ご飯も美味しく頂いています。ありがとうございます。

病院からの回答

- ①当院は敷地内禁煙となっておりますので、ご協力をお願いします。
- ②病棟への冷蔵庫につきましては、管理面・衛生面等から設置は考えておりませんが、少数ですが売店に貸出小型冷蔵庫がございます。
- ③病院館内における出入り管理の必要性から出入り口を制限させていただいておりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。
- ④お褒めの言葉ありがとうございます。これからも職員一同「地域の皆様に愛され信頼される病院づくり」に取り組んでいきます。

NO.22

私は5月27日、入院しに来ました。入院受付のところへ行ってくださいと言われたので行きました。誰も出てきません。いつも常に座っているべきです。せっかく入院しに来たのに不愉快でした。

病院からの回答

ご不便をおかけし、申し訳ございません。受付カウンターの担当者に周囲に気を配って業務に当たるよう指導致しました。

NO.23

洗濯場の乾燥機の火力が弱い。時間がかかります。もう少し強くしてください。

病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。乾燥機の設定を確認しましたところ、温度・時間とも標準でありましたが、フィルターに綿埃が詰まっていたため効率が悪くなっているものがありましたので、各階のランドリーすべてを清掃点検しました。また、お気づきの点がありましたら職員までお声掛け下さい。

NO.24

眼科の予約時間に対して、対応が遅い。

病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。院内で一番待ち時間の少ない科を目指し取り組んで参ります。

NO.25

各科外来の待合椅子を定期的に拭いてお掃除をしてもらって下さい。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。定期的にチェックして清潔保持に努力してまいります。また、汚れが気になる時は近くの職員までお声掛け下さい。

NO.26

- ①母が大学病院へ入院しておりましたが、布団カバーは3通りぐらいあって、綺麗な花もようでした。入院中母は、週毎にかわる布団カバーが（柄）が楽しみでした。こちらに入院しましたが、同じ柄ばかりのカバーですね。しかも中には、色あせてしまっているものもあり、もとはどんな模様だったのか不明です。同じ業者さんばかりなのですか。入院しているとこんなことまで気になって、綺麗な色のカバーをかけてくれると女性は気分いいものです。ずっとベッドにいますから、大切だと思いますがどうですか。
- ②看護師さんのエプロンも体を拭く時も、食事を介助する時も同じです。食事する時には忙しいでしょうが、少し違ったおしゃれなエプロンなどつけてくれませんか。おしゃれ心も取り入れて、センスのいいところもぜひアピールして欲しいです。看護師さんの白衣も色物柄物にしても患者は嬉しいですよ。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。ご提案の件ですが、現在の契約が平成27年3月までありますので、今すぐの変更はできませんが、良いご意見でありますので、次回更新時の検討課題とさせていただきます。

NO.27

通路で、大きな声でお掃除の人におじさん、お兄さん、ひどい時には、おねえ~ちゃんと呼んでいる人がいますね。普通人を呼ぶ時に名前呼びませんか？名前が分からないときは会社名で呼ぶのが普通と違いますか？「パナソニックさん」とか「東芝さん」とか。（常識と思いますけど）私も月に2回祖父の受診で徳大に行っていますが、入口のボランティアさんにオバさんと言っている人はいないですよ。みんなボランティアさんと呼んでいます。通路でオッサン、オバハンで呼んでいる声はまず聞かないです。犬やネコでも名前呼びますよ…緑のズボンの女性の方、あなた失礼ですよ。あなたが、オバさんと呼ばれたらムツときませんか？（看護助手の〇〇さん）脳があるなら名前か会社名で呼んであげてください。病室でいながら聞きづらいので、ちょっと書かせていただきました。

病院からの回答

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。当該病棟に指導を行うとともに、スタッフには個別に指導をいたしました。

NO.28

2、3日前にテレビカード精算機で一度に10枚以上のカードを精算し、小銭を出している人を見かけましたが、不自然に思います。洗濯機で取り忘れたカードを紛失した話なども聞きました。精算機が会計の側にあると抑止力になると思います。(盗難ではないかと思いました)

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。テレビカード業者にご提案があったことを伝えましたが、カード購入時に精算があることをその場で確認していただけるので、並べて設置するのが親切ではないかとのことでした。他施設でもこのような設置方法となっています。

NO.29

本日、外来食堂で昼ご飯を注文しました。その時のご飯が少し黄色く臭かったです。ジャーの中で保温状態が長かったのではないですか。病院内の食堂としては最低の食事です。二度と利用はしたくないです。

病院からの回答

この度は不愉快な思いにさせてしまい、申し訳ございませんでした。食堂事業者に伝えたところ、次の回答がありました。ご飯は毎日朝8時に炊かせていただいております。お客様に美味しく召し上がっていただけるよう、従業員一同努力をしております。貴重なご意見をありがとうございました。

NO.30

7階食堂の件ですが、今食事をしてきましたが最悪最低でした。美味しくなく出てきたものは野菜でも鳥にでも食べさせるような物でした。入院の食事は美味しいらしいですが、1回きりでも二度と行きたくないと思いました。やはり、人が入っていないということは、そういうことなんだと思います。スタッフの方にも申し上げました。もうこりこり。

病院からの回答

この度は不愉快な思いにさせてしまい、申し訳ございませんでした。食堂事業者に伝えたところ、次の回答がありました。
お客様から伝えていただいたお言葉、覚えております。千切りキャベツのキャベツが短く小さく切れてしまっていたことです。お客様からのお言葉をいつも心がけて、忘れないよう従業員一同努力してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

NO.31

頑張ってください。どこよりも。協力します！よろしくお願いします。

病院からの回答

心温まるご意見を頂きありがとうございます。今後も職員一同患者サービス向上に努めて参ります。

NO.32

夜間出入り口の受付の男性（太っている）が挨拶をし返さない。うつ伏せで寝ている等、態度が良くないです。防犯面が不安です。見ていて感じがとても悪い…（ニコリともしない）こちらの病院には昔からお世話になっていますが、昔から変わらず態度が悪いように思います。誰も何も思わないのでしょうか？

病院からの回答

夜間当直職員としての自覚が足りず、不安を抱かせてしまったこと、誠に申し訳ございません。委託会社および当事者にも厳重注意をいたしました。ご指摘ありがとうございました。

NO.33

足の怪我で整形外科病棟に入院していました。車椅子での移動となり（日頃より乗ったこともない）売店に行きましたが売店が狭すぎる。回れません。何度もチャレンジしたが無理でした。棚の配置を変えるなどの工夫をしてください。

病院からの回答

ご来店いただきありがとうございました。売店業者に伝えたところ、次の回答がありました。車椅子、歩行器で来店くださっている方々には、ご不便な思いをおかけして申し訳ありません。現在、陳列棚等を含め、リニューアルを計画中です。又、店内スペースが限られておりますので、店員にお声がけくださればいつでもサポート致しますので、お気軽にお申し出ください。

NO.34

受付、会計の人「お大事に！」と声をかけるなら、患者の顔をきちんと見て笑顔で。作業しながら言うな。気持ちがこもってなくて事務的。看護師さんや先生が愛想よく頑張っている意味がない。ちなみに受付の〇〇さんです。

病院からの回答

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。作業しながら声をかけるという、失礼な態度での対応をお詫び申し上げます。今後は患者様への接遇の向上により一層努力し、職員教育の徹底を図ってまいりたいと考えております。

NO.35

1階薬剤部横のトイレがサウナ状態です。

病院からの回答

ご不便をおかけし申し訳ございません。費用面や場所の問題もあり改修の予定はありません。なお、1階であれば、エスカレーター前、または放射線科受付奥のトイレは廊下からの冷房が多少ですが効いておりますので、そちらをご利用いただきますようお願いいたします。

NO.36

大腸処置室のトイレが汚れていました。ゴミ箱もティッシュなどがいっぱい入っていました。ここの部屋に雑誌などおいてはいただけませんか？ラジオでもあるといいのですが…

病院からの回答

大腸検査の時には、腸の中を検査しやすくするため、下剤を飲む→トイレの繰り返しで、平均 7～10 回くらいトイレに行くことになります。1 日に 3 人くらい検査をする方がいると、清掃に入ることもできないことがあることをお許し下さい。なお、委託業者には清掃に入る時はゴミ箱も確認するよう指導いたしました。処置室内に雑誌等をとご要望につきましては、テレビを設置することにいたします。ご意見をいただきありがとうございました。

NO.37

会計係など一般事務員が多すぎる。昼からはほとんどの人が座って何もしていない。看護師の人は親切だ。県立になったので職員がクビにならないので、仕事はしていない。民間のように苦労されたい。

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。午後も会計担当者の業務は沢山ありますが、パソコンを使った仕事ばかりなので、他の人が見ると座って何もしていないように見えるのかもしれませんが。これからは、患者さんが目の前にいなくても、周囲に気を配った仕事ができるよう努めてまいります。県立…の件ですが、よく勘違いされるのですが、県立病院になったわけではなく、県が出資し独立採算性で運営する地方独立行政法人になりました。

NO.38

貴院の看護師は、接遇研修を受けられたことがありますか？病院の機能、立場を理解されていない看護師がおられます。外来受診時は、貴院の看護師が担当し、他施設や他病院からの付き添いの者は、家族が同伴している場合、患者様をお願いして、帰るというシステムとなっています。ところが、そのことが理解されていなく、ずっと他施設、他病院の職員を引き留め、検査などに搬送依頼等をさせる看護師、外来があります（〇〇〇〇科）。家族への態度もきつく、威圧的で命令口調です。再度ご指導お願いいたします。接遇指導も徹底お願いいたします。他施設・他病院への職員、またご家族に対して特にお願ひいたします。目に余ります。対応や指導した内容は院内の掲示板、もしくはホームページに掲載してさせていただきますよう、お願い申し上げます。

病院からの回答

ご指摘をいただきましてありがとうございます。申し訳ございませんでした。介護老人施設等からの受診や送迎についても、今後はスムーズな連携に努めてまいりたいと思います。また、〇〇〇〇科スタッフには個別に嚴重注意をし、指導をいたしました。

NO.39

診察を毎月一回受けていますが、診察のベッドが硬くて苦痛です。どうにかなりませんか？数年前から思いながら受けています。

理事長様（インターネット、掲示板）お願いします。何らかの返事を下さい。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。全診療科の外来診察台を確認しました。今回のご提案で、内科の点滴用ベッドを2台ソフトな物に更新しました。短時間の診察には問題ないと思いましたが、長時間の診察や脊柱に円背などのある患者さま、点滴治療のために長時間仰臥位（仰向け）を強いられる場合には、もう少しクッションの良い診察台があっても良いかと考えました。硬すぎるようであればどうぞおっしゃって下さい。毛布、クッション等で工夫して診察や治療を受けられるようにいたします。

NO.40

- ①ニチイ学館のバッジを何故つけないといけないのですか。外部の者には関係ありません。外すべきです。
- ②マスクをして仕事（受付）をしている人はマスクをしなければ仕事ができないのですか。そうなのであれば休ませるべきです。外来者に感染させる状態であれば休ませて当たり前です。外来者に対してマスクをしているのは失礼と思わないのですか。いくら黒字を出しても基本的なことが？？

病院からの回答

- ① ご意見をいただきありがとうございます。病院で働いている以上病院職員としての気持ちで仕事をするように委託業者を指導いたしました。なお、委託業者からは次の回答がありました。ニチイ学館のバッジは、自分たちが目標を決めて取り組む事柄があるとき、自覚を促すために付けているものです。
- ②ご指摘を頂きありがとうございます。確かに、一人だけマスクをしているとご指摘のような不安を抱かせることにもなりますが、本人は予防のためであったことが確認できました。マスク着用が必要なケースを考えるように注意をいたしました。
【マスクが必要なケースも】
インフルエンザ流行時に医療関係者がマスクをしているのは、他の人からうつらないようにするための意味もあります。例えば、病院職員がインフルエンザで多数ダウンしてしまうと、極端な場合は病院を閉鎖することにもなりかねません。

NO.41

マスクを外して人に接せよ。

病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。確かに、マスク着用のままだと声が聞き取りにくい、表情が分からないなどから、コミュニケーション障害の原因となることが考えられますので、マスク着用のタイミングに気をつけるよう注意いたしました。なお、マスクの着用が必要なケースもあります。NO.40 をご覧ください。

NO.42

予約で来ているのに待ち時間長すぎ、疲れるわ。もう少しスムーズにして頂きたいです。

病院からの回答

以前より予約制度があるのに診療時間に遅れがあることに対して、ご不満のご意見を頂いております。職員にはまずは、予約時間を守るように伝え、遅れても30分以内を目標にするように伝えております。今後とも患者様の待ち時間の短縮に努めてまいります。

NO.43

食事を作ってくださっている皆さんへ

私は4ヶ月にわたり、毎日食事を頂いている者です。そして、今日退院できるようになりました。いつもいつも美味しい食事ありがとうございました。ダイエットをしようと決心し、もったいないと思いながら、ご飯を半分食べさせて頂き、半分は残すこととなり、大変申し訳なく思っておりました。おかずは全部食べさせて頂きました。今は、体の事を思って全部食べさせて頂いております。退院後はこの食事をお手本にし、思い出しながら食事を作っていきたいと思っております。本当にやさしい食事、おいしい食事をありがとうございました。感謝しております。

病院からの回答

栄養科一同、心温まる気持ちで拝見させて頂きました。当院では心のこもった安全な食事の提供を理念として日々業務に励んでおります。また、提供内容は個々の患者様に応じた適正な栄養量、バランスのとれた食事を提供しております。患者様からこのような美味しいというお声は職員の活力にもなります。ありがとうございました。

NO.44

日頃はお世話になり、ありがとうございます。経営が変わりサービスも良くなったと実感しています。さて、駐車場の件で要望があります。料金の支払いを出庫する時だけでなく、正面玄関と夜間出入り口に精算機を設置し、精算できるようにして頂きたい。30分という時間内に、車と病室を往復すると、かなりのロスが発生します。時間帯によっては料金所が混雑し、ギリギリで時間がオーバーしてしまうこともあります。駐車場でスピードの出しすぎの車も減ると思います。ぜひ、検討をお願いいたします。

病院からの回答

当院の料金設定が30分以内は無料であるため、精算機を導入設置しても30分以内の場合は事前精算ができない設定になっています。30分以上は、時間に関係なく1回100円（一日につき）としておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

NO.45

点滴の長い針を刺すのがとても痛くて苦痛です。前に入院したときは、もう少しましでした。何度も刺されるのは嫌です。もっと痛くない針に変えてください。皮膚を突き破る時の痛みは何とも言えません。刺してから、探している人は、やりにくそうで時間が掛かり、針の動くのが痛い。早く変えて欲しいです。アザいっばいの患者のことも考えて。

病院からの回答

維持して点滴をする必要がある場合には、長い針を使用しています。一時的に行う点滴の針に比べ、刺す時には、痛みが伴います。長い針に関しては、針刺し防止等安全性を考慮し、以前とは違うメーカー針を使っておりましたが、患者さんからのご意見も参考に、院内で検討した結果、変更前に使用していたメーカーも安全性が改善されていたことを確認できましたので、既に変更しております。又、手技についても、可能な限り痛みにも配慮できるようにしていきたいと思っております。

NO.46

入院をしている時に毎日、血圧とか酸素の値を計ってくれる時に、いつもどれだけあるのか尋ねないと教えてくれません。看護師はそういう事を患者が毎回言わなくても言って欲しいです。その都度、嫌な気分になります。私だけでなく、入院している患者はそう思っていると思います。値を尋ねても「いけるけんあ〜」と言うだけで、何度言っても教えるのが面倒なのかと聞くと嫌々教えてくれます。患者に言っても分からないから教えてくれないのか、馬鹿にしていると思います。

病院からの回答

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。血圧などの測定値は、測定値をお伝えすることによって過剰に心配され、変動するような場合など患者さんの状況によっては、伝えない方が良いと判断した場合にはお伝えしていませんが、基本はお伝えしています。今回のケースについては、お伝えするべきであったと思います。今後は、このようなことがないよう対応を周知徹底していきます。

NO.47

この度はお世話になりました。一つだけ意見させてください。手術後の看護は少しでも眠りたいのです。もう少し足音静かにして頂きたかったです。お世話になっておきながら失礼いたしました。

病院からの回答

夜間は特に足音に注意するよう心がけておりますが、この度はご迷惑をお掛けし申し訳ございません。患者さんの睡眠を助けることも大切な看護業務ですので、今後は十分に配慮していけるように指導いたします。

NO.48

デイルームに自動販売機を設置して欲しい。

病院からの回答

ご不便をお掛け致しますが、電気排水工事等が必要となることから設置の予定はございません。2階の自販機コーナーをご利用いただきますようお願いいたします。

NO.49

8月21日～9月4日まで入院しました。退院前日（9月3日）、入院代金を用意するため、概算でどのくらいになるか教わりました。退院当日、入院代金を支払った際、9月3日の日付の分までになっている事に娘は「おかしい」と病棟へ来ました。当日の朝食代や、先生の診察の費用が入っていませんでした。そう話していたところに、病棟の看護師さんが慌てて「今日の分の支払いが入っていないと会計から連絡があった」と伝えに来て、再度支払いに行きました。このような事があると、入院患者は今後も治療に通院しなくてはならないのに病院側に疑問を持ちます。

もう一件、会計担当の方の態度に!!（病院側からしたら正当な方法と聞きましたが…）入院前の術前検査で色々な検査をしてくれたので、当日支払った代金の他に、入院当日、差額が発生していることを知り支払いしました。退院後、初めての外来診察の際にまた差額が発生しているとのことでした。私としては、領収書が3枚になっても別に差し支えないのですが「先に渡した2枚の領収書を返して欲しい。それと一緒に認印で良いので持って来て欲しい」との話です。

その時に代金を払おうとしましたが、一枚の領収書に差し替えたいみたいで再度出向きました。体調の良くない時でしたから疲れしました。すごく嫌な思いをした感じがしました。

病院からの回答

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。入院料に関しまして、計算担当者が日付を勘違いして出してしまったと思われます。又、外来の差額発生に関しましても当院の計算不備によるものです。計算システム上追加の請求書が出ない場合があります。そのような場合は、請求書を差し替えさせていただきます。今後は、患者の皆様の状況に沿った対応や説明を行い、このような事が起こらぬよう指導してまいります。

NO.50

部屋が暑すぎます。クーラーをつけてください。

病院からの回答

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。病院全体の療養環境や温度につきましては、気を配りながら、且つ省エネにも取り組んでいるところですが、冷房運転の実施につきましては、開始を早めるなどして弾力的に取り組んでまいります。ご意見ありがとうございました。

NO.51

同病室に色々な科をまぜるのはやめて欲しい…内科の方がゴホゴホ咳をしている（マスク）同病室はちょっと…免疫も落ちているので何かうつりそうな気がする…気になる…整形は良いが、内科には内科でまとめてほしい…

病院からの回答

病棟の構成上単独の病棟を持っているのは、内科と整形外科のみです。他はすべて混合病棟となります。内科が満床であれば、他科との混合病棟への入室にならざるを得ません。もちろん患者さんの状態に十分に配慮をし、病床、病室を決めておりますのでご安心下さい。

NO.52

母が入院、お世話になって既に2ヶ月半を越えました。その間、無理を申しまして皆様（4階西）の温かい笑顔と迅速な対応には本当に頭が下がります。心より感謝申し上げます。素敵な笑顔と挨拶は、他の事業所等でも本当に参考になると思います。今後とも宜しく願い申し上げます。

病院からの回答

温かいお言葉をいただきありがとうございます。挨拶と笑顔はコミュニケーションの基本ですので、今後も職員全員で心がけていきたいと思っております。

NO.53

テレビが夜中に勝手についたり、チャンネルを変えていないのに勝手に変わる。BSが見えるようにして欲しい。4西北側の部屋、ラジオが入らない。（NHKと朝日放送は入る）

病院からの回答

ご不便をお掛けし申し訳ございません。テレビが同一機種のため、同室者のリモコンに反応してしまう場合がございます。対策として感度を少し下げているのですが、ご自分のテレビのリモコンを向け操作することで誤作動を防止していただきますよう、ご協力お願いいたします。BS放送につきましては、現在の病院のアンテナ設備がBS放送に対応できていないため、見る事ができません。次回のレンタルテレビ契約の更新時での検討課題とさせていただきます。又、ラジオ放送については、病院の立地位置の問題（山に囲まれている）から、電波が受信できにくくなっていることをご了承いたします。

NO.54

先ずはお礼を申したくてペンを取りました。9月29日～10月6日〇〇〇〇科に入院させていただいた〇〇と申します。

- ①80半ばになり初めての入院でした。S28年の開院以来、家族の入院を度々経験してきました。先生方はじめ看護師さんの方の変化に驚いています。とにかく優しいです。嬉しいです。
- ②私たちがお世話になっていてありがとうございますの感謝に「ありがとう」と返してくださる、私たちが勉強させてもらっているとのことのお返事です。教育の賜物でしょうか。
- ③ちなみに開院から28年お世話になりました。当時の薬局長（〇〇）の家内ですが、6年前の入院時、「髪が長くなって不潔だ。散髪しな。」と言われたとき、「この病院にはそんな規則ができたのですか？」と聞き返していました。可愛そうでした。私がすぐに切りましたが、その5月に亡くなりました。一例ですが、過去は怒られることが普通でした。
- ④こんな心地よい病院に生まれ変わられご協力に感謝いたします。今後、ますますのご発展をおよろこび申し上げます。

病院からの回答

ご丁寧なお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。また、以前には不快な思いをさせたしまったこと、大変申し訳ございませんでした。今後も、職員一同サービスの向上に努め、地域住民の皆様に安全な医療を親切に提供できるよう、努力してまいります。

NO.55

無痛分娩について

徳島県内で扱っているところはあまりないと思うので、鳴門病院の特徴としてもっとPRして良いと思います。産後の回復が非常に良いと感じています。(麻酔科の〇〇先生もとても安心できました)今回第3子を出産しましたが、第1子、2子と各々別の病院で出産しました。鳴門病院の産科の良かったところはベテランの助産師さんが複数いるところです。他院と比べて落ち着いたお産が出来たように思います。ベテランの看護職の人が働きやすい職場環境(離職率が低い?)が良いのではないのでしょうか。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。今後も満足していただけるお産をお手伝いできるよう、スキルアップに努めてまいりたいと思います。

NO.56

2階検尿用トイレは和式2、洋式1ですが、洋式を2つにできないでしょうか。お腹が大きかった時、他の方が洋式を使用中で、和式でするのは大変でした。お年を召した方がずっと洋式が空くのを待っている姿も何度か見かけました。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。女性の患者さんや職員から意見を聴きましたところ、多数の方が洋式を希望していることが分かりましたので、二箇所ある和式トイレの一つを洋式に改修することといたしました。

NO.57

内科の血圧計の表示の部分だけでも目隠しをお願いしたいものです。周りに人がいると見られているという感じで、それだけで血圧がいつもより高くなります。できれば、宜しくお願いします。

病院からの回答

診察時に先生の前へ行かれると血圧が上がってしまう方もいらっしゃいます。血圧測定時に周囲が気になるようでしたら、職員にお声がけください。

NO.58

入院申込書(産科)について

分娩入院は、あらかじめ分かっていることなので、入院手続き書類はあらかじめ記入して、当日は渡すだけにしてもらえたら助かります。あと、時間外受付では、陣痛・破水した妊婦が来たらすぐに車椅子を用意するなどもう少し配慮してもらえたらと思います。事務的なことを優先されても困りました。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。時間外担当者には、患者さんの状態により臨機応変に対応するよう指導いたしました。ご指摘のとおり、予定入院(帝王切開)などで入院日が決定している方は、受付書類の作成を済ませているのですが、自然分娩のケースにつきましても検討したいと思います。

NO.59

仕方がないことだが、人にそれぞれ対応が違う。良い印象、悪い印象様々。

①あいさつがあまりないNs

朝ぐらいDrもあいさつがあってもいいのでは？すれ違い様こちらが言っても特に何もなし。

②ご意見箱にペンがついていなかった。

病院からの回答

①不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。挨拶をきちんとすることは社会人として当然です。特に朝・夕の「おはようございます」「お大事に」「お疲れ様」などは職員に積極的に奨励しております。その時々状況に応じた適切な挨拶ができるように、もう一度指導いたします。

②ご意見箱にはすぐにペンをつけました。ご意見をいただきありがとうございました。

NO.60

本日、「シャワーを浴びたいのですが、大丈夫ですか？」とナースステーションで尋ねると、「担当看護師に聞いてみるのでお待ちください」と言われ、2時間待ち、またナースステーションへ「先ほどの件は？」と尋ねると、婦長が「まだ許可が出ていません!」とおっしゃいました。答えが決まっているなら、待っているのだから直ぐに伝えて欲しい。病院だからと昔のようでは、良い環境にならない。サービス向上力の弱い病院だなあと感じます。

病院からの回答

療養中の患者さんに不快な思いをさせてしまったこと、大変申し訳なく思います。忙しい業務においても責任を持って対応していくことを徹底して参りたいと思います。

NO.61

病棟で、看護師が飲み方を知らずに間違った飲み方を教え、次の日、それを聞かされて前日の間違いに気づかされるなんてことがあっていいのか？そんな人たちに、命をあずけて大丈夫ですか？点滴するのにも、バーコードスキャンで確認の時、「あれ!？」とか「おかしいなあ」と口に出されては、患者本人、家族とも不安です。何とかなれば！と思い書く事にしました。

病院からの回答

入院患者さんの服薬管理については、担当薬剤師と共に看護師が行っています。今回のように間違った服用方法を伝えたことについては、大変申し訳ございません。また、医療安全の目的で、今年2月より導入されているバーコード確認においても、看護師の対応に問題があったことを深く受け止め、今後このようなことがないよう、改善に向けて努力してまいりたいと思います。