

# 患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成28年3月～平成28年8月)

	ご意見	病院からの回答
1	総合受付の人の呼び出しの声が小さい。	ご指摘を頂きましてありがとうございます。今後、お呼び出しをする際の声については、周囲の状況に応じて声の大きさを調整し、患者様によく伝わるように、呼び出しやご案内をまいります。
2	①食事がとても美味しいです。入院すると食事が唯一の楽しみというのはよく聞きますが、それだけでなくバランスがとれていて毎回趣向が変わっていて、食器もかわいらしいし、本当に食事が楽しみでした。	励みになるお言葉、ありがとうございます。入院中のお食事に満足していただきましたこと、栄養科スタッフ一同嬉しく思っております。また、患者様からこのようなお声は、職員の活力にもなりました。今後も、日々業務に努めて参ります。
	②退屈なのと気晴らしを兼ねて、庭を散策できる環境があればいいなと思いますが、それはやはり難しいのでしょうか？	貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院には中庭がございますが、出入り口には段差があり散策が出来るような構造になっておりません。7階にはスロープでベランダへ出られるようになっており、景色を見ながら散策もしていただけますので、そちらをご利用いただけますようよろしくお願いたします。
	③でも、どの看護師さんもとても明るく親切で、笑顔も素敵な方ばかりで、随分癒されました。病気は心の持ちようでも良くも悪くもなることがあるので、笑顔によって私は早く快復できたと思います。ありがとうございました。	お褒めのお言葉を頂き、ありがとうございます。今後も笑顔を忘れず、患者様のケアを実践していきたいと思っております。
3	6階に入院していて、先生、看護師の方々には親切にしてもらっています。付き添いの人が利用できる体を動かせる器具（ウォーキングのような・・・）があればいいなと思う。	お褒めの言葉とご意見をいただきありがとうございます。リハビリ室に運動器具はありますが、患者様の機能回復を目的として使用しており、安全面などから付き添いの方についてはご遠慮いただいております。申し訳ございませんがご理解をお願い申し上げます。
4	食堂・テイルームで食事をしますし、薬も飲みたいので出来たらお茶かお水をお願いできませんか。よろしく願いたします。	入院患者様のお茶のご利用に関しまして、朝食にはバックのお茶、昼食と夕食にはスタッフがお茶を汲んでお配りするようにしています。また、各病棟の給湯室には24時間お茶とお白湯が飲めるサーバーがございますので、そちらをご利用いただけますよう、よろしく願いたします。
5	がんになる人が二人に一人です。そこで鳴門病院にもがん専門病棟をお願いしたいです。現在封鎖されている6階西は何か計画はあるのでしょうか？あのままだとせっかくの施設がもったいないと思っているのは私だけではないはずです。そこで6階西をがん専門病棟にしてはどうでしょうか。がん患者が最後まで安心して痛みを和らげてくれて安らかに過ごせるようながん緩和ケア病棟。資金面、経営面、人事不足、困難な問題があるのは十二分に分かりますが、是非ともいい方向で考えていただきたいと思っております。	大変貴重なご意見を頂きありがとうございます。今後の病院運営の参考とさせていただきます。今後とも、県北部の中核的病院として、地域のみならずさまから信頼される病院となりますよう努めてまいりますので、よろしく願いたします。

6	<p>診察で待っている時ですが、大体順番がどのくらい分かるようにしていただきたい。</p>	<p>診察をお待ちになる患者様には、診察状況が分かるように診察時間枠を掲示して、待ち時間の目安としていただいています。しかし、診療に時間がかかってしまう場合や、患者様の状態によっては、急な検査や処置が必要となる場合があり、予約時間に遅れをきたす場合もございます。何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。</p>
7	<p>薬剤部横のトイレ。トイレトーパーの位置が高すぎます。座って手の届く位置に改善して欲しいと思います。よく鳴門病院利用しているんですけど……。</p>	<p>ご意見を頂きましてありがとうございます。ご指摘を頂きました箇所の男子トイレ、女子トイレ共にトイレトーパーの位置を、既存の位置より少し下げ、使いやすい高さとする床から70cm程の高さに位置替えを行いました。</p>
8	<p>病室のテレビを見ていると、隣のベッドの人がテレビの電源を入れるとこちらのテレビの電源が切れるし、向こうがチャンネルを変えるとこちらのチャンネルも勝手に変わってしまいます。逆の場合もそうです。狭い病室で電波が飛ぶのかもしれませんが、何とかありませんか!?迷惑です!!いつも隣の人とチャンネル争いをしてうんざりしています……。向こうの人と同じ思いをしていると思いますよ……。チャンネル変わるたびにブツブツ文句を言っているの!</p>	<p>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ことがあります。対策として、感度を少し下げて反応を悪くしていますが、リモコン操作時はカード挿入装置に向けて操作していただくことで、誤作動を防止していただけたと思いますので、ご協力お願いいたします。また、10月に新しいテレビを導入いたしましたので、以前よりはこのようなご不便は少なくなると思います。</p>
9	<p>なぜ、デイルームに自販機がないのですか?面会に来てくれた人と話をしているのが濁いて飲み物が欲しくなっても、いちいち2階に行かなくてはなりません。それに足の悪い患者さんもいるので、そういう方が2階まで買いに行くのはしんどい時もあるでしょうし、何よりも面倒です。家族がマメに病室に飲み物を置いていけば済むでしょうが、各ベッドに冷蔵庫もないし、たまには冷たい物も飲みたい時があります。ぜひ1台くらい自販機を置いてください。</p>	<p>ご不便と、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。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。大変御不便をお掛けいたしますが、2階の自販機コーナーをご利用いただけますようお願いいたします。また、10月より冷蔵庫付きの床頭台を導入いたしましたので、ご活用下さい。</p>
10	<p>〇〇科外来職員(受付)の対応が悪すぎて、非常に不快な思いをしました。挨拶をしても「あ〜」という返事だけ……。用件を伝えても、最低限の言葉のみ発し、後は黙って片付けをしていました。忙しくて疲れていたのでしょうか?虫の居所が悪かったのでしょうか?二度と来たくないと思いましたが、この辺りには鳴門病院しか救急病院がないという悲しい現実……。何とか……。なりませんよね〜。</p>	<p>外来職員の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。「安全な医療を親切に提供することに努めます」という病院の理念に沿った対応が実践できるよう、努力して参りたいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
11	<p>正面入り口の前の道路で車を横付けに止めて、足が悪い方がゆっくりと車から降りて移動している所に、警備員が暴言を吐いていました。その方に対してすごい暴言でした。ひどすぎる言い方をしていたので見るに見かねました。見ていて腹が立ったので投稿しました。病院とは思えない最低の警備でした。警備員は、なおすか変えた方がいいです。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし、大変申し訳ございませんでした。通常、病院正面入り口前の道路での駐車車両の警備員の対応は、来院される方に配慮し、15分から20分程度以上の長時間に及び駐車車両に対してのみ「駐車禁止」のメモをフロントガラス付近に置かせていただき、車の移動を促す措置を取らせていただいております。接遇向上の一層の努力に向け指導してまいります。</p>

12	<p>病棟の〇〇さん。患者や患者家族を見下しすぎです。何か質問をしても適当な態度で歩いて遠ざかりながらうなずくだけで回答になってない。看護師はそんなにエライんですか？患者や家族の気持ちを考えることが出来ないような人は看護師失格だと思います。同じ病棟でも、すごく良い人がいるのに…。病棟、鳴門病院とまとめられるので損だと思っ。</p>	<p>この度は、看護師の失礼な態度で不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんの気持ちや不安な思いに気を配り、対応す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、看護職員一同努力して参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
13	<p>検尿の時、トイレの中で外来基本伝票を置く場所に悩みます。立てかけられる場所か、挟み込む場所があれば幸せです。</p>	<p>ご迷惑をおかけいたしまして、申し訳ございません。直ちに、基本伝票入れのホルダーを設置いたしました。</p>
14	<p>先日救急でお世話になりました。内科〇〇先生には大変お世話になりました。ところで、4階東看護師になってないです。嘔吐（トイレで）した後を、トイレトパーパーで口を拭けとか、手の甲に点滴腫れているといっても無視。どういうことですか？もう少し良くしてくれとは言いませんが、普通にして下さい。</p>	<p>看護師の対応で、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。患者様の状態を観察し、状況判断して対応するべきところ、不適切な対応になってしまい申し訳ございませんでした。今後は、このようなことがないよう努めて参りたいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
15	<p>6月に入院時、外来車椅子の不良について警告しましたが、本日時点で対応されていません。事故が起こってからは遅いのですよ！院長どの。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。外来用車椅子については、定期点検（月2～3回）を行っております。今回、車椅子の不良についてご意見を頂いたことが生かされずに、申し訳ございません。10月下旬には7台の古い物に替わる新しい車椅子を購入し、安心して利用していただけるようにしております。</p>
16	<p>7月5日、突然の痙攣が起こり、本来ならその日の午前に〇〇病院の〇〇科に治療で入院の予定でしたのに、鳴門病院の救急で、脳外科の先生方のお世話になることとなりました。救急室の皆様、ICUの皆様、大変お世話になりました。ICUでは病院長先生や看護局長にもお目にかかれ、光栄の至りです。入院中、脳外科の病棟が6階に移転ということもありましたが、皆様のご協力、ご尽力のおかげで迅速に終わり又、ご丁寧に院長、副院長、科長のご挨拶まで頂き、恐縮に堪えません。入院はとても快適で、特に関心致しましたことは、脳外科の先生方とスタッフの方の連携の良さです。訴えたことは確実に伝わり確実に実践されます。度々4階にも入院し、4階もとても良い病棟でしたが、どちらも引け目を取りません。おかげさまで、明るい楽しい毎日を送らせて頂きました。ありがとうございます。スタッフの方との笑い話ですが、年末に最優良看護賞なんてあれば、嬉しいよねと話しました。おまけに、わずかな金一封なんてあれば、ユーモア賞だね、と笑いあいました。これからも明るい楽しい病棟であられますように。また、このような方向にお導きくださいました多くの方々、見えざるものの誘いに感謝申し上げます。病みてこそ誠知りたる看取りの心廊下で会う人皆愛しき合掌。</p>	<p>当院に向けての温かく、ご丁寧なメッセージを頂き、ありがとうございます。これからもご期待に添えるよう、職員一丸となって、努力して参ります。</p>