

## 患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成29年8～10月)

	ご意見	病院からの回答
1	看護もきめ細かく親切にしてくれます。食事は大変美味しいです。温度、味付け、文句ありません。外の食堂へ行ってもこんなに美味しいところはありません。ご飯の具合、煮物の味付け、汁物も美味しいです。満足です。ありがとうございます。	お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。煮物や汁物の味付けに満足いただけましたこと、大変嬉しく思います。今後も、より良い食事を提供できますよう、頑張ってお参ります。
2	受付の対応が悪い。画一的な対応。マスク、言葉遣い、表情がない。黒い制服の中年の人。県立になっているので県民に奉仕すべきである。病院の対応を勉強させるべきである。悪いうわさの広がり早いですよ。	この度は、失礼な態度での対応になってしまい、誠に申し訳ございません。接遇の向上に努め、患者さんに寄り添った対応を心掛けるよう指導いたしました。ご指摘をいただき、ありがとうございました。
3	相部屋ではテレビを見るときはイヤホンを使うこと、4床病室での携帯の通話は禁止されていると私は認識しています。(入院のしおりには詳しく書かれていないので定かではありませんが)でも、これを守っていない人がおり(多分、理解していないから)看護師さんもその場に出くわしてもそのままでした。決まりごとなら入院時に「しおり」を読んでくださいではなく、口頭で説明すべきだと思います。「しおり」を読む時間なんて正直ありませんから。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。この件に関しましては、以前にもご意見をいただいております。入院時のオリエンテーションの徹底や最新の「入院のご案内」パンフレットにも反映させております。尚一層の周知を行い、全ての患者さんに気持ちよく療養生活を送っていただけるよう、努めて参ります。
4	洗面所に歯磨きセット、入れ歯の容器等、明らかに持ち主がいらない物が残っています。ロッカーの上に袋に入ったお布団もあります。洗面台の物については、ある看護師さんにお伝えしましたが、結局上の人に伝わったのか、伝わらなかったのか定かではありませんが、そのまま放置されています。お掃除をして下さっている方は、「私たちもない方がお掃除しやすいのですが、勝手に処分できません」とのこと。最もだと思います。看護師さんたちは、患者さんの入れ歯を洗ったりしているので、気付いていると思います。結局のところ、師長さんを始め、その病棟の看護師さんたちの意識の現われだと思います。患者、付き添いは入院しているだけで大変なことです。少しでも気持ちよく過ごせるために環境を整えることは病院の務めではないでしょうか。病院に忘れ物を管理する部署、あるいは規約(1ヶ月過ぎれば処分するというような)がないのであれば、作ってはいかがでしょうか。	この度は、せっかく忘れ物に気付いて声掛けしていただきましたのに、後の対応が出来ずに不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。退院時には忘れ物がないかの確認もするようにしておりますが、不十分であったと思われれます。伝えていただいた時点での速やかな対応や、確実な情報伝達につきましても改善していきたいと思っております。ご指摘の通り、療養環境を整えることは看護職員の業務であります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

5	<p>入院3日目から3週間、昼夜付き添っています。ほぼ昼食後から夕食までの5時間、病院から離れているだけです。その間母は1回トイレへ看護師さんに連れて行ってもらいますが、それ以外看護師さんの手を煩わせることは、そんなにないと思います。それでもずっとナースステーションに1番近い病室でした。患者さんの入れ替わりも頻繁で、しかもいつも満室です。精神的にかなり疲れました。部屋も変わっている人もいましたが、何を基準に変えているのか疑問に思いました。他の患者さんも「奥の部屋は空いているのに、もう少し上手に振り分ければ良いのに」と言っていました。ナースステーションの近くにまとめて集めておくと、看護師さんたちには都合がよいのでしょうか？それは看護師さん主体であって、患者さんのたちが担っていないと感じました。上手く振り分けるのは、師長さんの度量だと思います。</p>	<p>病室の選択につきましては、患者さんの病状やご希望に合わせて行っておりますが、ご希望通りに使用していただけない場合もございます。ご指摘の通り、夜間など勤務者が少ない時間帯の安全面の対応を考え、ナースステーションに近い病室を選択させていただくこともありますので、ご了承下さい。その際により丁寧な説明やラウンド時の患者さんやご家族のご意向も踏まえ、病室の選択を出来るように努めて参ります。</p>
6	<p>苦言致します。4階東病棟に3週間入院しています。8/22前後だったと思いますが、真夜中にお医者さん（男性の声だったのでそう思いました）と看護師さんの話し声が騒がしくて眠れません。話の内容も医療のことではなく、笑い声も聞かれるような内容でした。談話されるのは良いのですが、声のトーンを落として、ドアは閉めて欲しかったです。</p>	<p>この度は、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。当院は、24時間救急患者の受入を行っているため、夜間の入院も度々あり、その際の移動や引継ぎ、説明等で騒がしくなる場合もあります。今回は、会話の内容が医療のことではなかったとの事で、申し訳ございませんでした。早速看護職員に周知いたしました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p>
7	<p>健康管理センターでの待ち時間があるので、Wi-Fiを設定して欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。当センターは病院と併設となっており、電子カルテ等の設備がございます。それらの設備と電波干渉等を起こす問題が考えられるため、現状でのWi-Fi設置は難しい状況です。ご理解いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>
8	<p>テレビカードが高いと思います。冷蔵庫も使うと3週間で6千円になりました。24時間ほとんどベッドで過ごす患者にとってはテレビは唯一の気晴らしです。もう少し安くしても良いのではないのでしょうか。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。テレビカードの料金につきましては、近隣病院の状況等やテレビカードシステム、BS放送環境整備の費用を勘案し設定しておりますので、ご理解いただけますよう、お願いいたします。</p>
9	<p>健康管理センターのトイレの洋式を増やして欲しい。膝が痛いのに一つしか洋式がないので、すごく困りました。</p>	<p>ご不便をお掛けして申し訳ございません。院内の施設設備整備計画の中で検討して参ります。</p>
10	<p>多額の入院費を払うのに、キャッシュコーナーが徳銀がないのが不便です。</p>	<p>ご不便をお掛けして申し訳ございません。キャッシュコーナーの設置場所が限られていることから、取扱い銀行を増やすことは難しい状況にあります。手数料が掛かりますが、阿波銀行、労働金庫でも徳島銀行のカードで引き出しは出来るようになっております。また、入院費のお支払いは、退院後でも可能となっておりますので、会計でご相談いただけますようお願いいたします。</p>

11	<p>私70才の男性です。大阪から見舞いに来てびっくりしました。男性がトイレ掃除をしていました。大阪ではありません。見た感じ悪いです。鳴門病院、他はいいですよ。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。清掃業者に伝えたところ、次の回答がありました。『不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。こちらでは男性も清掃業務の一環としてトイレの清掃をする事がございます。何卒、ご理解の程よろしくお願いいたします。』</p>
12	<p>〇〇先生はじめ、担当してくださった看護師さんの皆さんには本当に良くして頂き、心から感謝しております。〇〇先生は噂どおりの素晴らしい先生で、休みなく様子を見に来てくださったので、逆に先生のお身体を心配していました。皆さん本当にありがとうございました。</p>	<p>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。</p>
13	<p>10/6午後、CT検査室前のエレベーター入り口付近での話です。おばあさんがおじいさんが乗った車椅子と、老人車の2台を押しながらエレベーターに乗ろうと難儀していました。思わず、検査室前にいた私の妻が、助けに走ったのですが、エレベーターの真ん前で病院の女性職員（どこの部署の制服かは私には分かりませんが）が2人でずっと立ち話をしている、おばあさんを見ても知らん顔。目の前でのこと、2人もいて気が付かないはずないんですけどねえ。人として病院としてこんなんでいいのか？と思いました。</p>	<p>このようなご指摘がありましたこと、また来院者には気を配り適切な介助、支援に努めるよう職員に周知いたしました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
14	<p>①事務の方に確認をしてから役場に書類を取りに行きました。役場で確認したら「必要がない」と言われました。そのことを窓口で伝えようと「電話してから行ったら良かったね」と言われ、謝罪もしません。気が付いた事を注意しても口答えや反論がすごいです。誰も注意してくれなくなりますよ。素直に聞いたほうが良い病院に変わりませんか？入院限度額の書類です。</p> <p>②それと、枕もとの主治医の字を大きくして欲しいです。年寄りだと読めません。</p> <p>③鳴門病院は説明不足、間違い、入院書類が他の病院より多いです。</p>	<p>①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。入院限度額の書類に関しましては、各世帯によって異なるため、各市町村役場へお問合せいただいています。説明時に、まずはお電話での問合せをしていただけるように案内が出来ておりませんでした。患者さんの忠告に失礼な態度での対応をお詫び申し上げます。この度のことを真摯に受け止め、今後は、このようなことがないように、患者さんの立場に立って、分かりやすく丁寧な説明を心がけて参ります。</p> <p>②枕もとのベッドネームの文字の大きさにしましては、主治医の文字を大きく見やすいように変更いたしました。</p> <p>③入院の書類に関しましては、全て必要な書類となっておりますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
15	<p>テレビカードの販売機の所にも両替機を置いて欲しいです。1万円、5千円札を両替するにも使用できないので、平日は売店で買物をしてお釣りで対応しています。会計で両替をしてほしいという、嫌な顔をされて断られました。千円札でしかテレビカードを買えないので困っています。出来れば対応していただけるように検討して下さい。設置業者の問題なんですよと言われましたが…。</p>	<p>テレビカード販売機の1万円札、五千円札の両替については、次の2つ方法がございますのでご利用下さい。</p> <p>①2階売店 平日8：00～18：00 土日祝8：30～17：00</p> <p>②カード式テレビ、洗濯機の運営会社の清掃スタッフ（トーヨーベンディング） 9：30～15：30（日、祝を除く） フリーダイヤル 0120-177-169 携帯電話からは 089-945-0511</p>

16	<p>要望事項</p> <p>①個室（室代1日5,000円）必要ならせめてテレビ、冷蔵庫の使用は無料にできないか？個室のメリットがない。</p> <p>②病室でラジオが聞けるようにしてほしい。病院内では患者は退屈しています。ラジオならベッドに寝て目を閉じていても聞けるので、気分転換になります。ラジオが必要な患者は沢山います。</p> <p>③看護師さんは、皆さん明るくて優しいです。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>①個室のテレビ、冷蔵庫の使用料ですが現在のところ無料にする予定はございません。</p> <p>②安静を必要とする患者さんもいらっしゃいますので、ラジオの導入の予定はございません。ただし、ラジオの持込は可能となっています。イヤホンでのご利用をお願いいたします。</p> <p>③お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。</p>
17	<p>給食・調理担当の方々に感謝。医療関係者です。8月後半に数日間入院しました。別の病院で受けた処置で、先生の指示を守らなかったため消化管出血を起こして緊急入院になりました。数名の先生方・ナースが素早く対応して頂いて、一命をとりとめました。心から御礼を申し上げます。出血を止めて頂いた後は、元来食いしん坊のためか、空腹で空腹でたまりませんでした。翌日は絶食、3日間の食事を待ち遠しかったこと。全粥ハーフ食を1分以内に平らげました。美味しかったこと。その後も、食事時間が待ち遠しく、出てきた食事は完食でした。調理担当の方に直接御礼を言う機会がございませんでしたが、「ご意見箱」で感謝の気持ちを伝えたいと存じます。これからも、入院患者さんに美味しい食事を提供していただくよう、お願い申し上げます。美味しく提供してくれる食事を皆さんが待っています。</p>	<p>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けたこと、大変嬉しく思っております。患者さんに美味しく食べていただくと共に、病気の早期回復をお手伝いできるよう日々業務に努めて参りたいと思います。</p>
18	<p>24時間対応のコンビニがあったらいいと思います。ローソン、セブンイレブン、ファミリーマートとか。</p>	<p>コンビニの運営会社に聞きましたところ、夜間の利用客が多く見込めないため、24時間のコンビニ経営は、難しいとの事です。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>