

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成29年5～7月)

	ご意見	病院からの回答
1	<p>栄養科の皆さまへ 思いもよらない骨折で入院し、2ヶ月あまり。この度退院することになりました。その間、3度の食事の時間は、待ち遠しい楽しい時間でした。何回かあった祝日の特別メニューと添えられたカード。同室の皆さんとの話も弾みました。そして、色々と考えられたメニュー（茶碗蒸しが病院食にあるのにはびっくり！）大変参考になりました。この場をお借りしてお礼申し上げます。ごちそうさまでした。美味しかったです。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。3度の食事を入院中の楽しみにしていただき、大変嬉しく思います。入院生活の中で少しでも季節を感じていただければと思い、行事食ではその時々合ったメニューを提供するように心掛けております。今後も皆様に喜んでいただけるように栄養科一同、励んで参ります。</p>
2	<p>いつもお世話になっております。トイレの荷物を下げる箇所が高くて、掛けられないです。下方に置く場所もなく、不便です。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。トイレブース内の荷物掛けは、棒状のフックになりますので、取り付け位置が低い場合、頭等を引っ掛け、ケガをする恐れがあるため既設の位置となっております。ご了承の程、よろしく願いいたします。</p>
3	<p>個室を出て欲しいといわれたので特別室を希望しました。やっと部屋が空いたとの事で変わったら、トイレは冷たく、使用後の乾燥は付いていない。又トイレに入るのに段差があり、点滴の棒が高すぎて入れない。自分で棒を持ち上げて入らなければダメである。坂では滑り、特に下りは危ない。患者に沿った部屋を用意して頂きたい。</p>	<p>ご不便をお掛けし、申し訳ございませんでした。特別室のユニットバス内トイレが冷たかったことにつきまして、暖房便座機能の不具合が生じておりました。トイレの乾燥につきましては、ユニットバス内は高温多湿であり、部品等の腐食や断線により感電の危険が考えられますので、乾燥機能を取り除いております。また、出入口の段差は、ドアの前に簡易のスロープを設置し、解消を図っておりますが、設置場所が狭いことから、急な勾配であり危険を感じられたのだと思います。スロープの改善、手摺の設置等での改善を計画していきます。</p>
4	<p>やっと利き手が使えるようになったので、一言お礼申し上げます。入院中は〇〇さんの丁寧な説明と教えられたことが役に立ちました。誰も理由は教えてくれず、出来ますか？と聞くだけなので、心強かったです。先生がいつも忙しいので聞きたくてもなかなか聞けなかったのですが、レントゲンを見せてくれて部屋の人にも説明してくれました。専門的な看護師さんに、他の患者さんも安心していました。ありがとうございました。</p>	<p>利き手が使えない状況で、不安な日々を過ごされていた時に、看護師からの説明によって安心されたとの事、大変嬉しく思います。また、他の看護師からの説明が十分でなかったとの事を踏まえ、患者さんの立場で考え、行動できるよう指導して参ります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
5	<p>看護師さんがノックをせずに入ってきたり、黙って入ってくる人が多いです。すごく感じが悪いです。</p>	<p>この度は、看護師の行動で不快な思いをされたとの事、誠に申し訳ございません。今後このようなことがないよう周知いたしました。</p>

6	<p>病棟看護師の仕事が不十分。忙しいのは分かります。大変なお仕事だと思います。ですが、引継ぎが全く出来ていない。何のために病室を回らずナースステーションで輪になって申し送りをしているんですか？交替で変わるたびに同じ事を伝えなければいけないのですか？看護のプロに素人が意見すれば嫌な顔をして、カルテに記録するくせに大事な連絡は記録しない。だから意見するんですよ!!</p>	<p>この度は看護師の引継ぎが不十分なために、ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。患者さんの大切な情報を聞かせていただいていることを再認識し、情報共有に努め、より良い看護を提供できるように努力していきたいと思っております。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
7	<p>時間外の入り口のところで（面会の時）〇〇病院は名前とか書いているのに、なぜ鳴門病院は書かせないんですか？不審者が入ってきたらどうするんですか？</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。当院の出入りにつきましては、正面玄関は18時、時間外出入り口は20時までのご自由にご利用いただけることとなっております。また、20時以降につきましては、面会時間が終了していることから「入館申込書」にてお名前、行き先をご記入いただき出入りを確認させていただいております。</p>
8	<p>患者の手術中に家族の待合室を作って欲しい。長時間の待合は家族にとって大変です。手、足の伸ばせるところが欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。手術中、ご家族の方には患者さんの病室でお待ちいただくようにご案内をさせていただいております。病室の方には椅子はございますが、長椅子ではありません。各階デイルーム、2階自動販売機前に長椅子を設置しておりますので、そちらをご利用いただけますよう、よろしく願いいたします。</p>
9	<p>病棟の入り口に入院患者の名前が全員分かるようになっていますが、個人情報保護法に反しているような気がします…。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。当院では、患者さんの個人情報保護に積極的に取り組んでおり、入院案内時には、医療安全対策のために病室・ベッドの氏名表示をさせていただいておりますが、氏名を伏せたい場合は、看護師までお申出頂くように案内しております。</p>
10	<p>4時ごろ主人が腹痛で来ました。何日か前から痛かったが今までに経験したことのない痛みで、早朝ではありましたが来させてもらいました。時間外の待合で待っていると髪の毛をぐちゃぐちゃにした先生が現れ、私たちの方をにらみつけ、救急室の中に入っていきました。診察では、触ることなくCTだけ撮ってとても冷たい態度で問診されました。調子が悪いのに気分が悪くなってしまうました。後から調べると、〇〇科の〇〇先生でした。先生の態度はどうかと思います。あの人は患者さんの気持ちは理解できないんでしょうね。皆様に信頼される病院づくり？親切に提供する？どうですか？</p>	<p>体調も悪い上、ご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。社会人として、又医療職者として態度が不適切であったと考えます。当該者には、厳重に注意を致しました。今後は、このようなことがないように指導してまいります。</p>

11	<p>家でめまいをおこし、意識をなくして目を覚ましたものの、又ひどいめまいで意識がなくなり、他院より紹介で鳴門病院に入院しました。入院時は私はもちろん家族も安心して日々を過ごす事ができました。これも、明るく親切な看護師さん、そして何よりも〇〇先生の毎日の回診では、色々と分かりやすく病気のことについて話していただきました。本当にありがたく聞かせていただき、この病院でお世話になりよかったですと思っています。〇〇先生、本当にありがとうございました。日々多忙なように感じられました。どうか無理をなさらずに…お礼まで。</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>
12	<p>〇〇科〇〇先生。もう少し患者の気持ちを理解し対応してほしいですね。レントゲン写真だけ見ての診察で、全てが分かりますか？患部や患者に触れてこそいい答えが出るのでは？</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。十分な説明ができていなかったようで、当該者には患者さんの立場になって、分かりやすく丁寧な説明を心掛けるように指導致しました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
13	<p>主人が入院しているので6時半頃病院へ行くと、朝早くから掃除をしていました。早朝から感心します。本当にご苦労さん。いつもきれいにしていますね。市内の病院にも行くのですが、鳴門病院はとてもきれいに掃除できていますよ。一つだけ言わせてもらえば、トイレのニオイが気になります。掃除はしているとと思いますが？</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。清掃業者からは次のような回答がありました。「お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。ご指摘のありましたトイレの清掃に関しまして、現時点では定期的（外来:4回、病棟1回/1日）に清掃を行っておりますが、今後は、少しでもニオイが少なくなるよう更に努力をして参ります」</p>
14	<p>インターネット環境を！無線LAN、Wi-Fi各携帯の基地局を！</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。病院内の無線LANの使用は、電子カルテ等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、よろしく願いいたします。</p>
15	<p>医師が患者を診察、観察するように患者も医師を選択すべき時代です。セカンドオピニオンもいい例だと思います。サービス業という位置づけ（病院）指示、報告、連絡、相談。医療を受ける患者には適切な選択を支援、良質かつ適切な医療を効率的に提供する体制、健康の保持に寄与、生命の尊重、個人の尊厳の保持、受ける者の心身の状況、治療のみならず疾病の予防措置良質かつ適切であるべきです。患者の意向を十分理解し、尊重し心理的な効果“保険医の診療は患者の健康の保持増進上妥当適切に懇切丁寧を旨としなければならない（医療法、保険医の診療方針）”私自身、父親、母親共に鳴門病院のありがたさを感じています。深夜の救急搬送にも関わらず的確な治療をして下さった内科女医〇〇先生、アルコール中毒だから即断入院の手続きをして下さった内科女医〇〇先生、父の病状まで検索してくれ、他院の〇〇先生も感心していました。女性目線の細やかな気配りは、男性医師には欠けているかもしれません。入院中に思ったのは若い看護師（大学からの研究生）が一生懸命頑張っている姿に涙しそうに。入院中、〇階の看護師はみなさん良かったです!!</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。また、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、職員一同「地域の皆様に愛され信頼される病院づくり」に取り組んで参ります。</p>