

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成30年2月～平成30年5月)

	ご意見	病院からの回答
1	<p>私は、〇〇科へ月1回程度受診しています。まず、〇〇科の皆さんは丁寧に対応して下さいます。〇〇医師は、丁寧に上から目線で無くこちらの話も聞いていただいています。昔のイメージと全く違い、安心して診ていただき相談にも乗っていただいています。また、〇〇看護師は、今は〇〇科でもないのに遠くでも分かれば、声をかけてくれます。「〇〇さん元気？どうしてるの？」など気持ちが安らぎます。看護師の〇〇さんも、よく気を遣って対応していただいております。その他の看護師の方々も、優しくしていただいております。1人1人に気持ちを伝えたいのですが、機会が無く感謝の気持ちがいっぱいです。想いが全部書けませんが、今後もよろしくお願い致します。何かの方法で思っていたら、『あなたのご意見』を見ましたので書かせていただきました。各ご本人に何かの形でお伝えしていただきたいと思っておりますので、よろしくご配慮の程お願い致します。乱文で申し訳ありません。</p>	<p>各スタッフに感謝のお言葉をいただき、本当にありがとうございます。 お名前を挙げていただいたスタッフには、この感謝のお言葉をお伝えさせていただくとともに、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>
2	<p>(健康管理センター) 和式トイレ、しゃがめません。洋式トイレが空くまで寒い中待ちました。洋式トイレ増やしてください。年寄りには和式が苦しいと思います。</p>	<p>ご不便をお掛けいたしまして、大変申し訳ございません。 和式トイレ利用希望の患者さんもいらっしゃることも考慮しつつ、院内の施設整備計画の中で検討して参りたいと考えております。</p>
3	<p>3月3日午前中、小バエが飛んでいた。 (右目上にゴミかと思ったら飛んだ。)</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。 害虫駆除対策には、年間を通して専門業者による調査や調査結果に基づいた対策を行っていますが、完全な駆除は難しいところがあります。しかしながら、今後はこのようなことがないように害虫駆除業者とできるだけ院内に入らないように検討したいと考えております。</p>
4	<p>昨日、窓枠の手前の溝(5cm位)に小グモが歩いていた。どこから入ったのでしょうか？少し前は小バエが布団の上を歩いていた。 もう1件、6日の夕方に見たのですが夜間入り口までタイルの上に血が点々と付いています。10日午前にもあった。外に流さないのですか？</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。 害虫駆除対策には、年間を通して専門業者による調査や調査結果に基づいた対策を行っていますが、完全な駆除は難しいところがあります。しかしながら、今後はこのようなことがないように害虫駆除業者とできるだけ院内に入らないように検討したいと考えております。 また、タイルに血が付いていた件につきましては、清掃業者に指導して参りますが、もしお気づきになられた場合は、お手数ではございますが、近くの職員までお知らせくださいますようお願い申し上げます。</p>
5	<p>総合的に親切であるが、入院中の看護助手的な人が居れば、大変家族、本人も助かると思う。他病院の経験よりの感想です。</p>	<p>ご体験を踏まえた貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。今後とも、患者さんが安心して入院できますよう、多方面から検討し、サービス向上に努めていきたいと考えています。</p>

6	<p>先日、法事に集まった時に鳴門病院が赤字だと聞きました。土・日曜日も病院を開けて下されば（その分、他の曜日が休みでもいい）勤めの人、学校関係の人が助かって、他方面からも来られると思います。お医者様の熱意も大切に！</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。土日の一般診療、振り替え診療については開業医の先生方との問題、医師不足、看護師不足などの問題もあり難しいと考えております。今後とも、皆様に信頼される病院づくりを目指し、経営改善を図って参ります。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
7	<p>診察券を忘れ血液尿検査を後回しにされた。後にCT検査を控えており、とても焦った。改善を！</p>	<p>この度は、ご心配をおかけして申し訳ございませんでした。診察券をお忘れになった場合でも、各診療科での受付で出力した基本票に記載されている患者さんの名前、又はID番号で検索して順番どおりに受付を行っておりますが、今後はこのようなことがないよう周知徹底を図って参ります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
8	<p>今回、人生で初めての入院・手術となりました。入院の手続きから術前の説明、術後の説明、入院中の対応など、とても丁寧で分かりやすく安心して入院生活を過ごすことが出来ました。特に看護師さんの明るい声や笑顔は、入院中の支えとなりました。ありがとうございました。多忙なお仕事だと思いますが、お身体を大切にしながらこれからも頑張ってください。</p>	<p>お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。初めての入院で不安な事もあったことと思います。これからは患者さんへの説明は、分かりやすく丁寧に、安心して治療を受けていただけるよう努めて参ります。</p>
9	<p>先生も看護師さんも無理ばかり言う母に良くして頂き、大変助かっております。</p>	<p>お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。入院生活にはなれない環境で不安や戸惑いも多くあると思います。これからは「安全な医療を親切に提供」出来るよう、努めて参ります。</p>
10	<p>採血をされる病院スタッフは、手袋をはめて欲しい。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。採血をする際には、基本的には両手に手袋を装着し実施しています。しかし、血管が見つらなくて血管の走行確認をするために、片手の手袋を外して走行確認をする場合もあります。今後とも、基本に沿って採血業務をするように周知徹底してまいります。</p>
11	<p>胃カメラの時、水を注入するが、冷たく入れた瞬間、胃がキリキリする。微温湯にならないのか？</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。上部内視鏡検査時には、粘膜に付着した粘液の除去を目的に、ガスコン水を消化管へ注入する場合があります。常温で保存しておりますが、検査時期が冬場であったため、より冷たく感じ不快な思いをされたのだと思います。ガスコン水は、直接消化管へ注入するため、安全面から加熱などはせず常温にしております。何卒ご理解くださいますよう、お願いいたします。</p>
12	<p>この場所に自動販売機があればいいですね。（5階デイルーム）</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。電気配線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。大変ご不便をおかけ致しますが、2階の自動販売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。</p>

13	<p>CT検査の予約を3ヶ月前から取り、本日時間よりも早く来院しました。CTで受付を済ませ、かなりの時間待たされました。次から次へと入院患者を優先させ、何の説明もないまま待たされ、失礼だと思います。こちらが待ちかねて声を掛けると初めて「この方の次の次です」。何とも言いようがない失礼さです。本日、体調の悪さでこれ以上待つことは出来ず、CTはキャンセルしました。</p>	<p>この度は、CT検査において大変長時間お待たせしたうえに、状況説明をできずに不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 当院では救急患者さんなど撮影を優先せざるを得ない場合がしばしばあります。予約でお待ちの患者さんに対しても出来るだけ待ち時間を少なく出来るように努めておりますが、この度はこういった状況が重なってしまい、その結果予約時間を大きく過ぎてしまいました。深くお詫び申し上げます。 今後は、お待ちの患者さんに説明等お声掛けするようにして参ります。</p>
14	<p>売店の件ですが、鳴門病院は24Hコンビニ等は考えていないのですか？患者もそうですが、職員さんも24Hでやっています。急に必要となる物も多々ありますので、是非24Hコンビニを導入して下さい。 最後に先生及び5階東の看護師さんありがとうございました。心より感謝しています。</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。 また、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「地域のみなさま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>