

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成30年6月～8月)

	ご意見	病院からの回答
1	ヤマザキショップが広がったのはいいですが、喫茶店がないのに非常に困っております。私のいつもくつろぎの場所でありました。どうか喫茶店を再開して頂くことを、心からお願いしたい所存であります。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。喫茶店は、喫茶店を経営していた会社の意向等もあり、閉店させていただきました。現在のところ再開の予定はございません。ご理解の程、よろしくお願いいたします。
2	いつもお世話になります。診察後、喫茶店でお茶を飲むのを楽しみにしていました。今は、ヤマザキショップになってしまい残念です。ヤマザキショップが広がって、便利かと思いますが、どこかに喫茶室（喫茶コーナー）があればなあと思います。検討よろしく申し上げます。	なお当院には、7階食堂があり何種類か飲み物のメニューもございますし、7階からの景色を望める窓際のカウンター席もございますのでそちらもご利用下さい。
3	いつも思うのですが、会計のとき名前を呼んでくれるのですが、耳が聞こえにくいので番号が出たら良いと思います。ハンドバッグを置く棚が欲しいです。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。会計時に番号を表示することにつきましては、受付システムの導入等が必要なため、現在予定はございません。伝票提出時におっしゃって頂きましたら対応させていただきますので、ご了承の程お願いいたします。鞆等を置く台につきましては、検討させていただきます。
4	見舞い者は、駐車場代無料にするべき。	駐車料金につきましては、30分以内は無料にさせていただいておりますがそれ以上の時間になりますと1日100円とさせていただいております。県内の主な公的病院と比べましても安価な設定とさせていただいておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
5	常々、大変お世話になっております。小学生、中学生、高校生といったシステム化されているところで学んでいる人に対して授業は待っててくれませんが、1回ぐらいただと取り戻せますが、週に一度、又は数日の病院とのかかわりとなると、学校の方が疎かになり、一人孤立してしまいます。出来ましたら、土日診察など考えていただけたらと思います。大変難しい希望だと思いますが、各病院で担当日があっても良いと思います。小さな子どもたちの命と人生をどうぞ守ってあげてください。一日でも学校に行かせてあげてください。今はネットの時代なので、パソコンで授業も見れるという事も可能かと思いますが、一日でも学校のある日は学校に行かせてあげられたらと思います。よろしくお願い致します。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。疾病によっては長期間に渡り、受診や検査にお越し頂く場合があります。就学されている患者さんに対しましては、なるべく学校生活に影響が出ないように、配慮しているところではあります。検査によっては就学時間内にお越しいただくを得ない時もあります。なお、主治医や看護師にご相談いただければ、夏期冬期休暇などに時期をずらすなど対応させていただきますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。なお、土日の一般診療につきましては、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。
6	椅子で検査を待っていると前を通る事務の方が「おはようございます」と声を掛けてくださり、続いて先生がお辞儀をして通過されました。緊張していたので、このような素晴らしい態度にホッとしました。細やかな心遣いに感謝。	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」に取り組んで参ります。

7	<p>昨年、手術をして頂き、1年4ヶ月通院をし大変よく診ていただき感謝しています。入院中はイライラなどもあり、先生に対してキツく言ったりしましたが、先生も嫌な顔もすることなく対応してもらいました。手の方も良くなってきました。整形の〇〇先生、スタッフの方本当にありがとうございました。お身体に気をつけてこれからも頑張ってください。</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」に取り組んで参ります。</p>
8	<p>丁寧な接客、電話でも速やかに対応していただきました。ありがとうございます。</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」に取り組んで参ります。</p>
9	<p>透析室のクーラーがあまり効いていなくて暑いです。もっと効かせてください。お願いします。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。毎年5月下旬頃より冷房運転を開始しており、梅雨明けを目安に冷房の設定温度を下げております。今年7月10日に四国地方の梅雨明けが発表され、翌日より設定温度を下げました。また当院では、院内同一の冷房温度設定となり、個別の部屋ごとに温度を変更させることは出来なくなっておりますので、ご了承の程よろしくお願いたします。</p>
10	<p>内科の前にある献立なのですが、重なり取りにくい。紙も重なり取りにくい。工夫をしていただきたいと思っております。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。直ぐに確認しましたところ、献立を入れているファイルの高さが同じサイズだったために、メニュー表示が重なり取り辛くなっていました。ファイルに段差をつけ、メニューも見やすく、取り出しやすく改善いたしました。</p>
11	<p>ヤマサキショップのレジの対応が悪かった。耳が聞こえない人に言うように大きな声で言い放つように支払い金額を言われ、ものすごく嫌な気分になりました。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ヤマサキショップからは次のような回答がありました。『この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は、気持ちよく買物をしていただけるように更なる接遇の向上に努めて参ります』</p>
12	<p>救急で入院しましたが、医師、他のスタッフの迅速な対応、適切な処置をしていただきありがとうございます。又病状術後の様子など丁寧に説明いただき感謝申し上げます。「経過も順調です」力強い言葉に安心致しました。難しい状況での手術を無事に終え今後の生活にもご指導いただき、本人も納得したようで喜んでます。本当に感謝申し上げます。看護師さんたちも明るく優しく接していただき、楽しく過ごすことができました。ありがとうございます。今後のご活躍ご健勝を祈念いたします。</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」に取り組んで参ります。</p>
13	<p>昼間は電気を減らしていたら大分節電になると思います。もったいないので。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。昼間は職員が主に使用する廊下、階段、エレベータホールなどは照明を半分以上消しております。ただ、患者さんが利用される場所に関しましては、転倒防止などから出来る限り明るく保っております。</p>
14	<p>〇〇医師に検査を受けたが、とても感じが悪く人を馬鹿にしていると思いました。その医師が女性スタッフに威圧的な態度で文句を言って、とても感じが悪かったです。病院としては、これは問題ではないのですか。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。上司より関係スタッフに対して注意を行い、気配りを持って業務に取り組むよう指導致しました。ご指摘をいただき、ありがとうございました。</p>

15	正面玄関外側に待ち椅子がないので大変困る。石の上に腰掛けるのは苦痛です。	ご不便をお掛けして、申し訳ございません。正面玄関を出られましたら左側に、ベンチを設置しておりますのでご利用下さい。
16	いつも良くして頂いてありがとう。皆様も暑い中、体調を崩さないようにして下さいね。	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。
17	6年前、4年前と今回で3回入院した患者です。医師の方、看護師さん、他の各スタッフの皆さんが素晴らしくなったと感じています。今までも他の大型病院も入院をしてきましたが、鳴門病院も他の病院に負けない感じがしました。これも皆様方の日ごろの努力の賜物だと思います。これからもどんな患者さんにも信頼される医療機関になってください。皆様の努力を応援しています。ありがとうございました!!	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。
18	主治医の整形の先生始め、麻酔の先生方、多くの看護師さん、リハビリの先生、には大変お世話になりました。この度の入院がなかったら私も自分だけがパッとしたい事だけをして仕事をよくする人と思われて、一生終わるところでした。今回の入院は私の中に、人の優しさ、思いやりいっぱい働いている多くの人々が居る事をよく知らされました。残されたわずかな人生ですが、少しは私の心の中も変わると思います。 右手が不自由になってから長らく字を書くこともなく、いざ書き始めてみると、ほとんどの字を忘れていて書けません。乱筆乱文ですが、一筆お礼と思ってペンを取りました。皆さんありがとうございました。看護師の皆さんの優しい言葉の一つ一つを心に刻んで帰ります。本当にありがとうございました。	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。
19	整形で2度目の入院です。職員さんや医師には適切な治療をしてもらっています。患部の炎症や腫脹を和らげるために冷やすアイスノンは24時間欠かせません。しかし、ありません。直ぐ買ってください。沢山の患者が使用するので足りません。	ご不便をお掛けして、申し訳ございません。これまではある程度数を在庫としておりましたが、利用される方が重なったようで在庫切れとなっております。早急に在庫を増やしました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
20	患者にトイレの回数を聞くのはいいけれど、覚えられないのでメモ用紙とペンを貸してくれた方がいいのではと思う。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。患者さんの排泄状況を確認するために、聞かせていただいています。この度のご意見を参考に、患者さんのご意向に合わせ、準備させていただきます。
21	リストバンド、毎日交換して欲しい。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。リストバンドについては、現在は入院時に装着し、汗をかいたり汚れた場合など、必要に応じて交換するという運用をしており、毎日定期的に交換することには、対応できかねます。何卒、ご理解ご協力をお願いいたします。
22	看護師の言葉遣いについて敬語、丁寧語とタメ口を混ぜないで欲しい。患者のことを考えるなら、どんな言葉遣いが適切かは自ずと分かるはずで。親しく寄り添っているつもりでタメ口をきくのは正しくないと思います。	この度は看護師の言動で、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんにより良い看護ケアを提供できるよう、接遇面においてもより力を入れて教育して参ります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

23	<p>こんな看護師が…</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入院患者の身体を拭いてくれるのはいいですが、入室して「身体を拭きます」の言葉が言い終わるまでに貴重品が入っている戸棚を両手で開けて上から下までジ〜っと見入り、チェックをされました。パジャマを取り出すわけでもなく、付き添いがベッドの横に居るのに…。不快でした。何度もありました。文句も言われます。 ・お世話になっている看護師でも名札がなく、名前が分からず話をしますが、1/3以上の方が名札がないようです。 	<p>患者さんのケアを行う前には必ず声掛けをして、同意を頂いてから実施するようにしていますが、今回はその点が不十分であり、また不快な思いを与えてしまう行動であったこと、誠に申し訳ございませんでした。名札につきましても、分かりやすい場所に付けるよう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>
24	<p>4東の夜勤の人、人に接する態度でない人が居ます。患者本人は何も思わなくても家族は不思議な思いです。相手がどんな人か（耳が遠いとか）分かれば接し方は変わるはずです。毎回その人に会うと嫌な気分になります。</p>	<p>看護職員の接遇面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、ご家族ともに安心して療養して頂けるよう、改善をまいります。</p>
25	<p>歯科往診の日程を事前に患者家族に連絡していただく予定でしたが、徹底されていません。他にも、診察があると急に告げられましたが、受診の内容はほとんどが説明で、患者本人は認知症なので患者家族がいないと理解できないものでした。それと、患者の不調を看護師さんから医師に伝えて欲しいです。一週間ほど前に看護師さんに不調を訴えたのですが、2日くらいたって何の返事もなく、その日の担当の看護師さんに相談しても返事がなく、別の日に看護師さんに尋ねると、やっと担当医師に伝わり、直接話すことが出来ました。早めに検査をしていただきたかったので、速やかな対処をして欲しかったです。</p>	<p>この度は、患者さん、ご家族への連絡、職員間の連携が不十分であったためにご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。特に体調面の変化については、速やかな対応が必要ですし、高齢の方などご家族にもご協力いただく場合がありますので、出来る限り速やかに正確な連絡が出来るよう、改善をまいります。</p>
26	<p>出産した子に異常があり、アンケートを書くようにデイルームで言われた。個人的なことを他人の居るところで言われて傷ついた。他にも決まりだからと意見を聞いてもらえないこともあった。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。デリケートな事柄であるのに、プライバシーに対する配慮が不足し、ご本人の意向を十分に伺うことが出来ず、悲しい思いをさせてしまい誠に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に指導してまいります。</p>
27	<p>過日、孫が手術を受けるために入院しました。手術日の朝、担当の看護師が孫に対して、強引に薬を飲ませようとする言動が何度もありました。このような看護師の言動、病院側はいかがお考えですか？病院が今後少しでも改善されますようお願いさせていただきます。</p>	<p>この度は患者さんやご家族の方に大変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。当該者には厳重に注意いたしました。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>