

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成30年12月～平成31年1月)

	ご意見	病院からの回答
1	見舞いや患者にマスク着用をお願いしているのに医師や医療従事者（特に医師）がマスクを着用していないのはおかしいのではないか？感染症予防というのなら、医療従事者や病院スタッフにも徹底させて欲しい。	徳島県全域でのインフルエンザ流行に伴い、ご来院の皆様にはマスク着用をお願いしているにも係わらず、職員間でのマスク着用について徹底が出来ておらず、誠に申し訳ございません。再度、全職員へのマスク着用を徹底するよう周知いたしました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
2	採血尿検査等に諸機能のデータを出して、表を渡されるが外国文字で何がなんだか解らない。患者でも理解できるように日本語も入れてもらいたい。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。日本語につきましては、システム上表記する事はできませんが、1階内科外来前のラックに生化学検査について説明されているリーフレットがあり、ご自由にお持ち帰りいただけるようになっております。そちらの方をご覧ください。 なお、項目のない検査につきましては、内科外来または担当医へご相談いただけますよう、お願いいたします。
3	看護師の対応が悪く挨拶も出来ない。病人の扱いも行き届いていない。	この度は看護師の対応について、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。安心して治療を受けていただけるよう、改善してまいります。
4	早朝4時頃。一人の看護師さんにお話を聞いていただき、ありがとうございました。聞く力は大変大事です。	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」に取り組んでまいります。
5	病院が休みで雨の日、駐車場から救急入り口まで荷物（入院患者の）と傘を持ってものすごくエネルギーを使いました。私のような年をとっている人などは本当に大変です。なぜ、屋根を付けてくれないのか？なるべく早く実現して欲しいです。何人も同じ意見を言っています。よろしく願いいたします。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。駐車場から時間外出入り口の間は、一部屋根がなく、雨降りの日はご不便をお掛けしております。当該箇所は火災時等の消防活動空地であり、消防車やはしご車等の活動場所となりますので、何も設置する事が出来ません。誠に申し訳ございませんが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
6	とても雰囲気がよく、明るい病院だと感じています。スタッフの方々も笑顔が素敵ですね。お世話になり感謝致します。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」に取り組んでまいります。
7	毎年健康管理センターで健康診断を受けています。内視鏡の先生の中に、やり方が荒い先生がいます。気分が悪くなります。もっと丁寧をお願いしたいです。	この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。担当医師には丁寧に内視鏡検査をするように指導致しました。

8	<p>個室に入院しています。毎朝清掃に来ていますが、清掃ではないと思います。部屋の隅、天井、扉のホコリは個室に入ってからずっとあります。清掃会社の方々はもちろん、病院の上層の方々もルームチェックし、お互いに指摘される事を望みます。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。清掃業者からは次のような回答がありました。 『この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘のありました点につきましては、従業員全員と全体の再点検を実施し、改善に努めて参りますと共に、病院を利用される全ての皆様に快適で満足していただけるよう努めてまいります。』</p>
9	<p>深夜に交通事故で来院。担当医師の冷たい態度に不信感が…。看護師の〇〇さんの対応に救われた思い。ありがとうございました。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。当直を担当する医師には、患者さんに寄り添った対応を心掛けるよう再度指導いたします。</p>
10	<p>人間ドックを40年以上受けている者です。食事がまずいです。私は2日ドックですが、今のような食事であれば、食事なくても家で食べるのでどうか考えてください。他の病院は大変良いと聞いています。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。食堂業者からは次のような回答がありました。 『貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。食堂運営上、原材料の工巧的活用、人件費、採算を考慮致しまして現状に至っております。先日も病院様と話し合い、ご利用者様へのサービス向上に向けて色々と改善は進めております。尚一層工夫を凝らし改善を進め、喜ばれる食堂運営を目指してまいります。』</p>
11	<p>外来食堂ですが、調理の方が変わったのか味が悪くなりました。病院の食堂といえば、カロリー表示や栄養士の指導の下の経営だと思っていたのに、お見舞いに来た人を連れて食事するほどの感じではありません。冷凍食品に手を加える調理なら、近くのファミレスで手軽に食べるほうが美味しいです。昔の外来食堂（旧病院）の時は、外来患者さんも沢山来られていましたが、今や開店休業状態です。残念です。</p>	<p>食堂業者からは次のような回答がありました。 『貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。日替わり定食はなるべく揚げ物を除き、焼物・煮物等の献立を心掛けています。定番メニューも素材的には冷凍素材も使用はしていますが、切り出し、調理、味付けは現場でスタッフのものが行っています。季節に応じ新しいメニューのご案内も掲示させて頂いていますので、是非一度お試し下さい。今後も尚一層お客様に喜んでいただける運営を目指してまいります。』</p>