

## 患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和2年10月)

	ご意見	回答
1	<p>・人間ドックでお世話になりました。「おいしく・健康！レシピ集」を見て、とても良かったので買いたいです。ドックの時に買えたら嬉しいです。</p> <p>・テレビもBSが映ってよかったです。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>残念ながら「おいしく・健康！レシピ集」は非売品となっておりますので、お買い求めいただけません。</p> <p>当院の内科外来前には、病院食メニューで人気のあるおかずのレシピのリーフレットを設置しております。ご自由にお持ち帰りいただけますので参考になさってください。</p>
2	<p>受付、〇〇。対応最低。コソコソと〇〇に言い、結局断られ…言い方に呆れました。患者に対して、優しさ、困っているのに、ダメですとは考えられません。</p>	<p>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。委託業者からは次の回答がありました。</p> <p>「この度は、不快なお気持ちにさせてしまい、大変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接遇研修等を行い徹底して参ります。」</p>
3	<p>入院患者が痛みでベッドがおこせず、ご飯の時に来て欲しいと言うので必要な物を届けにご飯の時にいくと、看護師さんがベッドを少しだけおこしていましたが、痛いので少ししかおこせません。ご飯をセットしてくれていましたが、手が届かないのです。なのに、ご飯の食器のフタはひとつだけ外して去りました。奥にある食器のフタさえも外せません。そんなことで、わざわざ看護師さんをお呼びするのは申し訳ないと思う人は食事も出来ません。ひどいと思いました。</p> <p>ある人は、私がテレビとベッドの間のすき間に立っているのに、ベッドの横にご飯のテーブルを置きました。私はそこから出れませんよ。私は自分でテーブルを一度のけて出してから、患者が食べれるように再度置き直しました。そんな看護師さんだけではない事は分かっていますが酷いです。本当に腹立たしく思いました。大切な家族を預けているのに、そんな看護師さんに見てもらうのは腹が立ちますし、言いたくない事もこうやって書いてしまいます。中には、優しく思いやりのある人はいますが、その人たちのせいで鳴門病院は良くないというイメージになります。</p>	<p>この度は、看護師の対応で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。</p> <p>この度の対応は、明らかに「患者様に対する思いやりの心」が欠けていたと思います。目の前にいる患者様が何を求め、何をしたいと望んでいるのかを考え、患者様の不安、痛み、苦しみに寄り添い、応えるための行動、気配りが出来ていませんでした。</p> <p>各病棟師長にも、いただいたご意見を共有し原点に戻り、更なる看護師の指導を行うよう伝えました。</p> <p>今後とも患者様が安心して療養生活を送れることが出来る病院を目指し、更に努力して参ります。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>