

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和4年1月)

	ご意見	回答
1	女子トイレの流し忘れが多い。 次に使用する時良い気持ちはしません。 コロナもあり流れてないと感染の不安もあります。 自動感知で流れる便座にしてください。	貴重なご意見ありがとうございます。 皆様方がトイレを快適に使用できるよう、まずは掲示物等で適正利用の啓発をまいります。自動感知で流れる便座については、費用と工期を伴うものですので、設置の可否について調査まいります。
2	エスカレーターのスピードをもっと遅くしたらどうですか 病院にしては早すぎる	貴重なご意見ありがとうございます。 当院のエスカレーターの速度は標準速度となっておりますが、速度調整ができないため、早く感じられる方、使用に不安がある方はエレベーターをご利用いただきますようお願いいたします。
3	立ち会い分娩したい。 それか産後1hでも夫に会わせたい。 徳大は産後1hあえますよ。	貴重なご意見ありがとうございます。 当院での立ち会い分娩再開の基準について、とくしまアラートが〇になれば再開としております。
4	立ち会い分娩または産後1時間・2時間と夫（パートナー） が会えるようにしてほしい。 会えないのはかわいそう。	なお、立ち会いをされる方につきましては、コロナワクチンを2回接種済みであること、感染リスクを高める5つの場面を避けるなど、感染予防を徹底していただく必要がありますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。
5	wi-fiを完備して下さい。 回線悪すぎです。 時代についてきて下さい。不便です。	当院では、今年3月の総合医療情報システム整備に伴い、病院内のWi-Fi化の準備を進めているところです。 今年4月より院内のほぼ全域におきまして、無料Wi-Fiの使用が可能となる予定ですので、いましばらくお待ちくださいますようお願いいたします。
6	Wi-Fiがほしいかな	
7	臆病者だから、今回の手術悩みました。行くべきか、止めるべきか。 先生二人が貴方は痛がるから、しても効果が少ないですと。でも自分は仕事をもっと行いたい思いがあったから、結果して良かった方向へ行ってます。これも、二人の先生方が全力でして頂いたお陰でございませう。 して良かったです。これも鳴門病院スタッフ一同のお陰です。 また結果は速いですけど、ありがとうございます。	手術に対する不安を乗り越え、手術をうけてよかったと感じていただけたことは、私たちにとって大きな喜びです。今後も患者様の社会復帰のためにスタッフ一同全力を尽くして参ります。
8	あと数日で退院できます。手術の成功。看護師さん達の助力のお陰だと感謝しています。特に看護師宮本君には親切にしてくださいました。改めてお礼を申し上げます。 医療相談の服部さんには適切なアドバイスをいただき厚くお礼を申し上げます。これからも初心忘れることなく元気でお勤めください。	退院おめでとうございます。 手術を受けられ、回復し元気に退院される姿を見るのは私たちにとってもすごく嬉しく、やりがいにも繋がります。 感謝のお言葉を頂きスタッフ一同初心を忘れずに、患者様に寄り添った医療サービスを提供まいります。
9	患者の意思をきき入れてもらえなかったことが残念に思います。ハイ！食事は個々の良かったです！ 食べれなかった時は、すぐ対応におおしてくれて、ありがたかったです。食事の対応にはすぐ個々の取り入れてもらえることが出来ていて良かったし、栄養士みずから返事をくれて良かったです。嬉しかったです！	励みになるお言葉をいただきありがとうございます。 当院では病棟スタッフと栄養管理科が連携して個々の患者様に合った食事を提供できるよう努めております。これからも患者様に寄り添った食事提供となるよう、日々改善に努めて参ります。

10	<p>3階東病棟看護師の患者家族に対する話し方について、あまりにもひどいので改善を求めます（Aさん）。リハが始まる時にクツが必要と言い、救急で行ったのでその後の状況も不明なため、しばらくして連絡すると「してますけど」、何をはいているのか聞くと「知りませんよ」など、つきはなす言い方でした。担当Nsなのに、どのような状況か聞いても「私から言えませんが」といい面会禁止で、他の病院はあるリモート面会もなく、高齢で携帯も持っていない患者。連絡とれないので、状況が心配な家族に対し、あまりにもひどい言い方にあきれました。ご意見箱に何度も接遇について意見が出ているのに、ひとつも改善されていませんね。する気がないんじゃないですか？</p>	<p>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。当該者に対しまして、患者様やご家族の方に対し親切で丁寧な対応を行うよう指導いたしました。今後、当院の全ての看護師が患者様やご家族の方の心情に配慮できる看護師となるよう取り組んでまいります。リモート面会の件につきましては、当院においても行ってありますが、入院時に十分な説明ができていなかったことをお詫び申し上げます。</p>
11	<p>採血に行ったところ、受付で2人がずっとしゃべって、「お願いします」と言ったが返事なし。少し待たされている間も大きな声でパソコンの操作がわからないのかしゃべっていた。呼ばれた時もお待たせしましたもなし。採血する時も、アルコールなしかどうかとも聞かれないので、「アルコールなし」を伝えると、「はい」のみ。今までの方は「アルコールなしでします」とかひと言あったが今回はなし。ゴムでしばった後も大丈夫か聞く事もなく、針をさす時も「チクッとします」とか「今からしますよ」とか言ってくれる（他の病院でも必ず言ってくれる）が、無言でさされてびっくりした。こんな事は初めて。その後もゴムで「しびれていますか」「大丈夫」とか聞いてくれるが、いっさいなし。注射の途中でもなにか落としていたが、「あっ！！」で終わり。不安をそそる一方。針を抜く時も「終わりました」とか「大丈夫」とか聞いてくれるが、なにも言わず、綿を「はっときます」「どーぞ！」と早く帰れ状態。私は血が止まりにくく、今までの人も「血止まりにいくいですか」とか聞いてくれたが何も聞かず。案の上、血で綿が赤くなってきたので、見せたところ、「あー、変えるわ」と面倒臭そうにはり直し、「はい」のみ。いつも私は血は止まりにくいし、そんな知らない看護師さんでも他の人は皆きいてくれておさえててくれた。その事を伝えると、「へー！！そうなん」「ほな、おさえとこか」と言われたので、「いいです。自分でおさえます」と言うと、「ふーん」と。もう、おそろしくて採血行けません。このような人に当たったのは初めてです。病気で来ているのに、病気になりそうです。看護師としてどうかと思います。※名札もつけていないので名前もわかりません。</p>	<p>この度は中央採血室において、患者様を気遣う行動ができていなかったことで、恐怖や不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。検査技術科では、採血はもとより、心電図検査や生理検査等でも、患者様と接する機会が多くございます。今回のご指摘を受けまして、検査の際にはお声掛けする言葉に十分配慮をして、患者様に寄り添えるよう今後の業務に取り組んでまいります。</p>