

## 患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和4年10月)

令和4年11月回答

	ご意見	回答
1	<p>この間、救急室でお世話になった家族です。心配で待ってる間、ピンクの服を着た女性職員が、廊下の真ん中で、紺の服を着た女性職員と大声で笑いながら喋っていました。白衣を着た男性職員が来ると、「〇〇ちゃん！元気！」とか、また大声で喋っているのが、とても苦痛でした。病院なので、もう少し場所を考えて欲しいと思いました。せっかく鳴門病院で、先生や看護婦さんに治療をしていただいたのに、品位が下がると思います。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>当該者には言葉使いや私語を慎むよう指導いたしました。患者様やご家族の心情に配慮できるよう今一度振り返り、接遇マナーの向上に努めて参ります。</p> <p>貴重なご意見を頂きありがとうございますございました。</p>
2	<p>大部屋とか通路で携帯で通話個人の事は聞きたくない。常識外れな人多すぎ。動けない人は別ですが。貼り紙とかすればと思います。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>携帯電話の使用可能なエリアは表示しておりますが、入院時の案内の際にも説明を行うよう徹底いたします。</p>
3	<p>点滴をする為1週間程度入院。着替えをお願いしたのですが1回目は昼お願いし、着替えれたのは夕方。2回目は朝お願いしても回答なし。補助は得られないのでしょうか。</p> <p>4人部屋は入れ替えが多いか、入れ替え作業音が大きすぎ。入院中には気になる場合が多くある。</p>	<p>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。</p> <p>今回頂いたご意見をスタッフ全員で共有いたしました。</p> <p>速やかな対応、部屋移動時等の際に患者様へ配慮した対応が行えるよう心がけて参ります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございますございました。</p>
4	<p>部屋の防音が悪く目がさめます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>院内改修工事において発生する工事音については、事前に院内での周知を行っております。また大きな工事音が発生する場合は、早朝や深夜には行わないようにし、作業をする際は窓を閉めて作業するなど工事音の影響を可能な限り軽減できるように努め、周囲への配慮を行って参りますので何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>
5	<p>救急で貴院搬送され、医師看護師さんレントゲンのスタッフのていねいな診断さよりだいじをとり入院の運びとなる。鎖骨骨折、腹部皮下出血痕ありだが、大量の出血なく経過す。鎖骨骨折も部分的な物で、固定行わず、自然に固定経過観察となる。緊急入院だったが、スタッフの方のやさしい対応に心がいやされました。県外での事故であり、不安もありましたが、あたたかく看護して下さい、感謝しております。</p>	<p>この度は退院おめでとうございます。</p> <p>お褒めのお言葉を頂き、スタッフ一同大変うれしく思っております。</p> <p>これからも当院の看護理念である「患者様に最善の看護ケアを提供します」を念頭に、日々思いやりのある看護を提供して参ります。</p>

6	<p>もう何年もここで採血していますが、下手な人が多いです。痛い、しびれる、後で出血がひどい！たまに、ものすごく上手な人にあたって痛くなくて、スムーズでよかった！と思う時もありますが、だいたい下手な人。もっと上手な人で差がないようにしてほしい。痛いのはたまりません！！お願いします。</p>	<p>患者様にはご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。</p> <p>中央採血室スタッフは、標準採血法ガイドラインに沿った手技で採血を行っておりますが、経験年数は様々です。</p> <p>今後ともスタッフ一同、採血技術向上のため努力して参ります。採血は患者様と医療従事者、お互いの信頼関係で成り立つ行為でありますことを何卒ご理解いただき、ご不明な点、ご不安な点がございましたらご遠慮なくスタッフにお申し出ください。</p> <p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
7	<p>毎食同じパターンですこし味も悪い。他はたいへんまんぞくです。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。</p> <p>整形外科病棟の患者様は常食の方と食事制限が必要な治療食の方がおられます。</p> <p>病院給食では1週間の中で肉、魚、卵料理や麺類、寿司、パンの献立を取り入れ、変化のある食事提供を心がけておりますが、普段食べられている食事と比べ、献立パターンや組み合わせ、味付けに差があったと思われます。また、提供内容に対する丁寧な説明が十分でなかったと感じております。</p> <p>栄養管理科として入院中の患者様に治療の一環として満足いただける食事提供を目指して参ります。</p>
8	<p>座るイスがなかった。人が多い。まち時間も長い。今年是多すぎると思う。次回来るのはやめようと思う。</p>	<p>当健康管理センターをご利用頂き誠にありがとうございます。可能な限り、受診者様の希望する日程で健康診断を受けて頂けるよう努力しているところですが、人が多く椅子が少ない、また待ち時間も長いとのことで不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。現在、椅子・ロッカー等の入れ替えを進めており、数も増やすことにしております。</p> <p>待ち時間につきましても、各健診コースによる時間差受付等、待ち時間を短くするよう各部門と協議しているところです。受診者様にリラックスして受診して頂けることを目指して参りますので今後ともよろしく願いいたします。</p>

9	<p>スタッフの対応はとても良いです。昨年より環境整備されています。難しいかもしれませんが受付時間、診察時間を予約制にすれば待ち時間が少なくなると思います。申し込み順、希望時間、病院の都合で病院側が設定しても良いと思います。アンケートのペン交換して下さいね。これからもがんばってください。</p>	<p>当健康管理センターを受診して頂き、誠にありがとうございました。</p> <p>待ち時間が長いとのご指摘、また励ましのお言葉ありがとうございます。</p> <p>現在、待ち時間については、各健診センターコースによる時間差受付等、待ち時間を少なくできるように各部門と協議をしているところです。</p> <p>また、ボールペンのインクが薄くなっておりましたので早速交換いたしました。</p> <p>これからも、より良い環境を整備できるよう取り組んで参ります。</p>
10	<p>毎年健康診断で健診センターを利用しています。看護師さん始め職員の方でいねいでやさしくて安心しています。</p>	<p>当健康管理センターを受診して頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>また、お褒めの言葉をいただき、健診センタースタッフ一同大変嬉しく存じます。</p> <p>当健診センターに来て良かったと思っていただけるよう努力して参ります。</p> <p>今後とも当健康管理センターをよろしく願いいたします。</p>
11	<p>初めて来院した時から非常に丁寧な病院だと感じていました。紹介状を持って少し不安になりながら玄関ホールに入って、検温ブースにいらっしゃるスタッフの方の声かけで不安が軽くなりましたし、地域連携室の方、受付の方の説明もよく分かりました。病院の中の案内もカベに矢印で「採血室はコッチ」というように分かりやすく表示されていましてし、診療科から検査へ行く場合もスタッフの方が図を持って分かりやすく説明してくれました、会計の際もスムーズですし、何より提出する書類の説明文ここはこう書いてね、というポイントをちゃんと書いてくれていて、いちいち質問しなくてもいいようにされていました。本当にホスピタリティにあふれたすばらしい病院だと思いました。</p>	<p>この度は温かく励みになるお言葉を頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>関わったスタッフの対応に加えて、病院内での案内や説明までお褒めいただいたことは病院としての大きな喜びです。</p> <p>今後とも、患者様にとって利用しやすい環境を整備し、スタッフ一同皆様に信頼される病院づくりを目指し、日々取り組んで参ります。</p>