

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和5年11月)

令和5年12月回答

	ご意見	回答
1	<p>再来機について</p> <p>車イスにて来院、再来機で受付をすると車イスの足台が再来機にあたり「診察券入口」に手が届かない・届きづらい。「完了」ボタンに至っては前かがみになり手を伸ばさないとボタンが押せない。「完了」ボタンを押すために車イスを斜めにすると「受付票」が取り出しにくい。本当に困る。時間もかかる。毎回スタッフに声をかけるのも嫌、改善してほしい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>車椅子での再来受付機操作について、ご不便をおかけして申し訳ございません。機械の構造上、どうしても車椅子の足置きが当たってしまいます。横向きに操作がしやすいように広めの場所へと受付機を移動いたしました。また、気軽にスタッフへお声かけしていただけるよう「呼出しボタン」の設置を予定しておりますのでご活用下さい。</p>
2	<p>そろそろウォーターサーバーの再設置をしてほしいです。</p>	<p>ウォーターサーバーについてのご意見ありがとうございます。</p> <p>コロナ禍以前は正面玄関インフォメーション横にウォーターサーバーを設置しておりましたが、ウイルス等の感染症対策・衛生管理の観点から再設置の検討はしておりません。皆さまにはご不便をおかけし大変申し訳ありませんが、ご理解いただけますようお願い致します。</p>
3	<p>基本的にどの職員の方も親切だがレントゲン技師の女性職員の態度がひどかった。患者に寄り添う気持ちが全く感じられず、不快な気分になった。改めて頂きたい。</p>	<p>この度は、放射線技師の対応に不適切・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>ご指摘を受け、放射線技師全員に親切・丁寧な対応をとるよう、再指導をいたしました。</p> <p>今後はこのようなことのないよう接遇マナー向上に努めて参ります。</p>
4	<p>腰椎でMRIを撮りました。</p> <p>対応してくれた技師の先生、えらい親切丁寧に説明してくれました。ありがとうございました。</p> <p>名前を見るのを忘れてましたが男性でした。</p>	<p>この度は、お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>放射線技術科では、親切・丁寧な説明を行い、患者さんに納得のうえ安心・安全な検査を行うことをモットーとしております。これからも患者さんに寄り添い、安心・安全な検査を続けて参ります。</p>
5	<p>循環器内科への意見</p> <p>●●医師に診て頂き、何年もなります。</p> <p>最初の頃は、話しやすく患者や家族の話に耳を傾け、熱心に接してくれていました。</p> <p>いつの日か少しずつ段々と話し方や目つき・態度が横柄になり、まるで別人になりました。</p> <p>今では聞きたいこと言わなければならない事も言えず、正直病院に行くのがストレスになっています。</p> <p>鳴門病院は、鳴門市民にとって無くてはならない有難い病院です。どうかよろしくお願い致します。</p>	<p>この度は、治療の立場であるのかかわらず、逆にストレスを与えてしまい、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘頂いた医師には、外来診療について話し合いを行い、今後は診察時に患者さんから病状等の変化やご質問などがありましたら、やさしく丁寧に傾聴・説明するようにと指導しました。今後は、ご質問等がございましたら、ご遠慮なくお話しいただければと思います。</p>

6	<p>循環器内科外来への意見</p> <p>鳴門病院 循環器内科の外来で診ていただいて数十年になります。2・3年前からいらっしゃる循環器内科外来受付の看護師（お名前が？いつも受付で患者さんと接している白い制服の看護師さん）の方は、経験も豊富でいらっしゃるのですが患者や家族に対し、物事を決めつけ上からの話し方をすることがあり、いつも話をするのが恐いです。待合室で他の患者さんと話してるのが聞こえた時もこちらまで不快になる事が多々あります。改善していただけますよう、よろしくお願い致します。</p>	<p>この度は、ご不快な思いを抱かせてしまい大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今回のご指摘を受け、本人に指導を行うとともに職員同士で言動についてチェックをする風土を作っていこうと話し合いを致しました。これからは、患者さん・ご家族の信頼を損ねることのないよう今後ご意見を頂きながら、より良い医療・看護を提供できるよう、一層の努力をまいります。</p> <p>貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>
7	<p>入院日から気になっていましたが、●●号室前の通路行き止まりで、毎日朝から夜まで年配の車イス女性2名と立ちっぱなし女性の計3名での会話と音量が通路に響き渡り迷惑でした。退屈しのぎの会話と思いましたが、手すりを持って歩く練習中の患者の背中越しに「歩いてキレイに歩けなんだからあかんわ。」と言ってましたが、患者は手すりに必死なのが良かったです。誰の事が「ほんな大きい声で言うたら聞こえるでー。」「聞こえてもいいわよ。」と近寄りたくない会話も聞こえました。16日昼過ぎにお茶をくみに部屋を出ると「この人よ。」「へーこの人なん。」とジロジロ見られて気分が悪かったです。16日夜18時半からデイルームでテレビを観ていると3人組が来て離れた場所でしたが、個人攻撃か？見える人すべてをネタにしているのか？「コインランドリー2日に1回せんけん、よーけ溜めて大量に洗いよるわ。」「ベッドの柵に干してまわって。」「あんな色の服着てくれてもいらんわ。」3人ひきつりながら大笑いでした。「ごはんだけは残さず、なんとしても食べきんりよるわ。」「金あるんだろか。ないんだろうなあ。」「アメニティの服、毎日着替えまわって私でも2日に1回だけ着替えるようにしよんのに。あんだけタオル借りたら400円のもと取れるな。」と40分くらい悪口が弾み解散していきました。デイルームを出るタイミングを逃がし、とても気分が悪かったです。何があったのか17日朝からは行き止まりの集会はなくなり、やっと普通の入院生活ができます。</p> <p>3人組の主犯格は●●号室前で30分以上の長時間電話も結構あり、耐えていました。女学生に戻った楽しいグループの会話や笑顔だと雰囲気もよかったなあと思いました。</p>	<p>この度は、入院生活の中で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。</p> <p>入院期間が長くなると、病室の中だけでなく廊下やデイルーム等で、患者さん同士が会話や情報交換をすることも増えてきます。</p> <p>最適な入院環境づくりという部分で今回は満足して頂けなかったことを反省し、今後改善していけるよう努めて参ります。</p>

8	<p>肝胆のう摘出のため、4日間ほど食事はしておりません。21日に手術。11/22の夜ご飯が出ましたが、米は硬く、おかずも色合い・味が少し他病院に比べ悪い。私は常食だったので、もう少し野菜の種類など大変だと思いますが、努力のはしっこが見えません。治療の方は（個人）松本先生を先達に素晴らしいスタッフが揃っているように思いました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>病院での食事は、ご自宅で食べる食事に比べると味気なく、術後4日ぶりの献立が「おでん、酢の物、温野菜」で彩りも悪く感じられたのではないかと考えます。</p> <p>日毎に変わる体調に合った食事提供のため、管理栄養士が看護師やその他病棟スタッフと連携して、入院患者さんの食事の聞き取り等を行っております。</p> <p>また、病院での食事は限られた食品や味付け、衛生的かつ一定時間に提供するという決まりがありますが、彩りを含め入院患者さんにご満足いただけるよう工夫を行い、心のこもった安全な食事を提供していきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
9	<p>今回、急な入院になり不安でいっぱいだったのですが、担当の先生・看護師さん、どの方も皆さん親切で丁寧に接して下さい入院中とても心強かったです。元々持っていた病気で気になって悩んでいた事等も心身になって聞いて下さり有難かったです。どこに言えばいいのか分からず自分一人で抱えて夜も寝れない日もありました。今回の入院とは関係ない相談も聞いて頂けて心が落ち着きました。お年寄りの方々への対応や声掛けもそばで聞いていても分かりやすくゆっくりされていて素晴らしいなと関心しました。お食事も毎回温かくメニューも色々工夫されていて、とても美味しく頂きました。家に帰っても真似させてもらいますね。お掃除もシーツ交換等もとても手早くプロフェッショナルです！これはとても真似出来ませんが（笑）何よりも先生や看護師さん働いておられる方々、すべての方が明るくテキパキとお仕事される様子が素敵でした。本当にお世話になりました。ありがとうございます。鳴門病院最高です！！</p>	<p>お褒めのお言葉を頂き、ありがとうございます。</p> <p>この言葉を励みにこれからも不安な気持ちが少しでも軽減できるよう、患者さんひとりひとりに寄り添い丁寧な医療・看護をしていくよう努めて参ります。</p>

10	<p>個室に入院している患者です。就寝時の照明の改善を希望します。枕元の照明は真上にあり、LEDなのでとても眩しくトイレ前の照明をつけてみましたが、やはり眩しく感じました。真っ暗では夜トイレに行く際に危ないので、間接照明があるといいなあと思いました。低コストでも可能な方法もあると思うので、設置頂けると有難いと意見させて頂きました。(●●号室)</p>	<p>病院照明についてのご意見ありがとうございます。患者さんが入院されていた病室は、無菌室を一般病室へ変更した部屋（3階東病棟の362号室・363号室）になります。無菌室は他の病室に比べ照明数も多く、明るくなっておりますので、眩しく感じられたのだと思います。</p> <p>対応策としては、ご意見のとおり床頭台やベッド柵に簡易的に取り付けられるスタンド式の間接照明、床に置けるフロア式の間接照明等を安全面を考慮し設置します。</p>
11	<p>病棟の廊下は右側通行ですか？左側通行ですか？よく人とぶつかる（健康な方の場合）</p>	<p>この度は、貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p> <p>当院では、廊下のすべてに手すりをつけておらず、病状により特定の側の手すりを使用せざるを得ない患者さんもおられる事などから、現在は院内において通行方向ルールは定めておりませんが、ご理解のほどよろしく申し上げます。</p>
12	<p>阿川先生・藤中先生・看護師の皆様、3階東病棟で11/8～11/28（21日間）お世話になりました。60年の人生で初めて誕生日を病院で迎えるとは思いませんでした。この21日間事は一生忘れる事がないだろうと思います。帰ってからも二度と今回の様にならないよう頑張ります。どうか皆様も患者様のために頑張ってください。本当にお世話になりました。</p>	<p>お礼のお言葉を頂き、ありがとうございます。</p> <p>当院の理念である「安全な医療を親切に」を目指し、より良い医療・看護を提供できるよう努めて参ります。</p>

病院へ寄せられたお便り

1	<p>先日、娘（次女）から電話があり、良いことをいってました。娘は大阪の大学病院で勤めているので病院のことはよくわかると言って、鳴門病院へ入って受付に行くと言葉がすごく優しく、待っている時も何度も声をかけてくれたり色々な心配りや案内が素晴らしいと言っていました。それに先生方や看護師さん、看護助手さんも良い人ばかりでびっくりしました。「母さんは幸せ者だよ、大阪はそんな病院はないよ」と言っておりました。スタッフの皆様これからもよろしく申し上げます。</p>
---	--