

## 患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和5年12月)

令和6年1月回答

	ご意見	回 答
1	<p>消化器のところで大腸検査をしている患者さんが①番にいました。おとしよりかわからなかったですが、内科の●●さんと名札が見えました。患者さんに「何回も呼ばんように」と激怒していました。待合室で待っていたら大きな声で言っていたのでビックリしました。患者さんにしたら不安も心配もあると思うのに、もう少し心遣いをしてあげれば良いのではないのでしょうか？性格がきついですね。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘のように患者さんは検査を受けられる前で不安も大きかったことと思います。 本人に今回の言動について確認し、今後このようなことがないように当該看護師に対し注意と指導を行いました。 当院の理念である「安全な医療を親切に」を目指し、より良い看護を提供できるよう努めて参ります。</p>
2	<p>待合で問診しているのをよく見かけます。 患者のプライバシーへの配慮をもう少し考えて頂けると有難いです。 周囲で聞こえているのも困ります。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 外来のスペースに限りがあり、ご指摘のとおり待合での問診となっていることが多くなります。現時点ではパーティションの利用や声の大きさに気を付け、できる限り周囲への配慮を行うようにしていますが十分でなく不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 プライバシー保護の観点から対応できるスペースの確保について病院全体で検討していきたいと思っております。</p>
3	<p>(健康管理センター)  朝1階のロビーでの待ち時間が長かった。ドアが開くたびに冷たい風が入ってきてとても寒かった、そのせいで血圧が上がってると思う。この年になったらツラの皮が厚くなってるから何でも言うわよ。</p>	<p>この度はロビーでの長い待ち時間や寒い思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 令和5年4月から受診者の検査待ちの解消と密な状態になることを避けるために、時間差受付を開始いたしました。 ご予約時及び受診案内にて、受付開始時間を案内させて頂いておりますので、再度ご確認お願いいたします。また、寒さ対策として、希望者へ膝掛けの貸出をするように現在業者と調整中ですので、しばらくお待ちください。</p>
4	<p>いつも入院の時はお世話になっています。 コロナも5類になったとは言え、面会人数・時間の制限があると思いますが・・・きちんと守ってほしいです。毎日毎日、3～4人来て30分以上の面会。きちんと守っている方はバカらしいです。</p>	<p>この度は面会において不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 面会者数・面会時間が守られていない場合は適宜お声かけをするようにしていますが、今回は十分な対応が出来ておらずご迷惑をおかけしました。 治療目的で入院される患者さんにとって療養環境はとても重要です。今後さらに療養環境の維持向上に努めて参ります。</p>

5	<p>私は救急外来を経て、病院に入りました。早朝の寒いときに先生ほか、看護師、スタッフ様一同の手厚い看護を受け楽になりました。やさしい、スタッフ一同の皆様に感謝します。本当に世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、温かいお言葉を頂きありがとうございます。この言葉を励みに当院の理念である「安全な医療を親切に」を目指し、より良い看護を提供できるよう努めて参ります。</p>
6	<p>(健康管理センター) 心電図検査、待たされすぎ。2台にすれば良くないですか？</p>	<p>この度は、心電図検査でお待たせしてしまい、誠に申し訳ございません。ご提案して頂いた心電図検査を2台にすることは、人員配置増の問題があり、誠に申し訳ございませんがご要望にお応えできません。なお、今後は検査が混みあっている場合は、お声かけて別の検査を先にして頂くよう配慮いたします。ご理解とご協力のほど、よろしく願いいたします。</p>
7	<p>救急で入院世話になった患者です。短期間でしたがお世話になりました。入院中、色んな患者さんがいます。皆元気になろうと前向きですが、死にたいと口にする人もいます。不安なのか夜間何回もナースコールする人もいます。今何時とか水が飲みたい、机が高い、病状以外のナースコールをしています。看護師さんは、私の孫ぐらいの人が対応していますが、皆さん時間をかけてやさしく患者さんが安心できるまで付き添っています。頭が下がります、なんと教育が行き届いているのか感心しました。退院しても鳴門病院の看護が良かったと友達に話したいと思います。リハビリの冨崎先生ありがとうございます。指導してくださったことを続けて頑張ります。</p>	<p>お褒めのお言葉を頂き、ありがとうございます。このようなお言葉は、スタッフにとって励みになりやりがいに繋がります。今後も患者さんに寄り添い安心して療養できる環境づくりに務めて参りたいと思います。</p>

### 病院へ寄せられたお便り

1	<p>整形でお世話になりました患者です。Drには完璧なOPをして頂き（匠の手）感謝しております。Nsの皆様には心より優しく笑顔で明るく対応して頂き、安心して入院生活を過ごすことができました。またPtさんの熱心さ、1人1人に機能回復を重視したプランを立てて日々患者と向き合い、リハビリを実施して頂きました。”感謝”の一言です。</p> <p>時代はAI（ロボット時代）と変化しつつありますが人間の手の温もり、心と心の繋がりを大切にこれからも鳴門Hpがますます医療関係全てにおいてスキルアップされます事を心より願っております。本当に2ヵ月余りお世話になりました。この治癒した身体を大切に生活していきます。医療従事者すべての人に！ありがとうございました！</p>
---	--