

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和6年3月)

令和6年4月回答

	ご意見	回答
1	<p>3月9日(土)23時に意識不明にて所持金・保険証を持参していない状態で鳴門病院へ救急搬送されました。翌日、3月10日(日)退院することとなったが、その際、休日受付で清算する時に、その受付担当に上記の理由で預かり金も保険証も持っていないことを説明したのにも関わらず、ぶっきら棒な態度で「10割ですよ!お金も保険証もないんですか?」など、何回も言うのです。あまりにも思い違いのない言動であり、他の患者さんのためにも一言苦情と対応の改善をお願いします。その受付担当は「●●」という男でした。</p> <p>救急担当のスタッフには、大変お世話になりました感謝しています。</p>	<p>この度は、退院する際に不快な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘を頂いてから経緯を詳細に追跡し、当該職員には厳重に注意をいたしました。また、定期的に受付対応に関する研修を実施することにいたしました。</p> <p>今後は、受付担当全員、初心に戻って二度と同じことが無いよう、緊張感をもって業務に精励いたしますので、何卒ご容赦頂けますようお願い申し上げます。</p>
2	<p>いつもお世話になっております。本日受診をしましたが、廊下で理学療法士の方とすれ違った時に「こんにちは」と挨拶してくれました。(男性の方です。)とても感じよくて嬉しい気持ちになりました。なかなか、このようなことは簡単そうではできないことではないと思います。このような優しい方がいてくださることは患者にとっては、この上ない喜びです。「声かけ・言葉」どうぞ大切にしてください。</p>	<p>この度は温かいお褒めの言葉を頂きありがとうございます。当院では、全職員を対象として接遇・マナー研修を行っており、患者さんに積極的に寄り添える職員を目指しているところでございます。今回のお言葉を励みに接遇・マナー向上に努力してまいります。</p>
3	<p>Wi-Fiが弱くて、タブレットが動かない。もう少し大きい出力の機械を入れて欲しい。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>フリーWi-Fiにおいては、アクセス人数や時間帯等の使用状況により回線が繋がりにくくなる場合があります。</p> <p>当院では、医療機器についてもWi-Fi等のネットワークを使用しており、安全な医療の提供のためのネットワーク環境維持のために機器等の設備の変更は難しい状況です。</p> <p>今後も患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解のほどお願いいたします。</p>
4	<p>外来診療案内を以前のようにペーパー1枚で提供頂けるとありがたいです。</p> <p>診察室の待ち時間に関して、会計のような受付番号を表示する方式にしてほしいです。(待ち時間が分かり、トイレ等が行きやすいので。)</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>外来診療案内につきましては、現在は1階会計待合に設置している病院だよりの最終ページに記載しておりますので、ご自由にお持ち帰り頂ければと思います。</p> <p>診察室の番号表示につきましては、病院の今後の検討課題とさせていただきます。</p>

5	<p>エスカレータの速度が速すぎて前にこけそうになった。速度調整が出来るのであれば直してもらいたい。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。誠に申し訳ありませんが、当院のエスカレーターは速度調整ができない仕様となっております。ご不便おかけしますが高齢の方・小さなお子様連れの方・体調がすぐれない方は転倒の危険性もありますので、なるべくエレベーターをご利用頂ければ幸いです。なお、速度調整については今後検討してまいります。</p>
6	<p>3階エレベーター前に待機用長椅子を置いて欲しい。透析帰りにエレベーター前で待っている間に血圧が低下し、貧血起こしそうになる。(何回も)先週2/26に実際なった患者(コードブルー発生)もあって、早く置いてください。長椅子があるだけで、防げます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。透析帰りのエレベーター待ち時間はつらい時間だと思います。長椅子設置のご意見につきましては、エレベーター前は通路であり、ストレッチャーや車椅子などの行き交う場所になるため長椅子の設置は難しいと思います。気分不良時は、透析看護師などに声を掛けて頂ければ、車椅子での移送もしくは一時的にベッドで休んで頂くなどの対応ができますので、是非遠慮なさらずに声を掛けて下さい。また、搬送用エレベーター側に長椅子がありますので、そちらを利用し、お帰りの際は搬送用エレベーターを使用して頂いても結構です。</p>
7	<p>今回、何十年かぶりに入院して、部屋がすごく寒かったです。まだ3月初旬なので、気温も低いのに夕方から夜は暖房が入っていないのではありませんか？風邪ひきそうでした。 また、朝食のお茶はできれば熱いのが欲しかったです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。当院の暖房は、概ね12月中旬から4月上旬までの間、24時間運転しております。当院は、セントラル空調(1ヵ所に集中設置した空調システム)を採用しており、日中の気温が高く、夕方以降急激に気温が下がった場合は、部屋が温まるまでに時間を要した可能性があります。また、部屋ごとの室内機の故障も考えられるので、寒い・暑いと感じられましたら、遠慮なく病棟スタッフにお伝え下さい。 朝食のお茶につきましては、早朝に配茶をするスタッフが現在不足しており、紙パックでの対応とさせて頂いておりますので、ご理解・ご了承下さい。</p>
8	<p>腰椎椎弓切除術をした者のため、洗面所の下に丸椅子を用意していれば、洗顔および歯磨きの時、中腰にならなくて大変楽だと思います。手術して6日になるけど大変辛いです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。手術を受けられた患者さんへの配慮が足りなかったことを深くお詫びいたします。腰を深く曲げると苦痛を伴い、辛い姿勢での洗面行為だったと思います。4人部屋については、洗面所へ終始椅子を設置すると他の患者さんの手洗い等に影響がありますので、今後は洗面時の椅子の利用を患者さんに伺い、必要時に椅子の用意をする配慮をしていきたいと思っております。更にスタッフ全員に周知し、取り組んで参ります。</p>

<p>9 泌尿器科で使用されているエコーの更新のお願いです。私は前立腺肥大の手術を2/26にして頂き、一旦退院したものの再入院・再手術となりました。術後、経過よく担当の由良先生より、残尿量が少なくなることが退院の目標になるとお聞きし、但し残尿量が300ccを超えると導尿（カテーテル）しないとダメですと言われていました。3/17 20時で残尿が290ccくらいとなり、「多いな」と私が思っていた。3/18朝に再度計ると最初150ccでヤレヤレと思っていたら、電池切れなので再測しますと計ると350cc・500ccとなり、大きくバラついたのでした。そのあと由良医師が泌尿器科外来で残尿チェックをして頂くと「殆どありません」との事でした。測定器違いがあまりに大きく、苦情を申し上げます。もっと精度の高いものと変更して頂けないでしょうか。</p>	<p>この度は、残尿測定器の誤差について、ご迷惑を掛けてしまい大変申し訳ありませんでした。今回は病院で使用している残尿測定器の定期点検が行われていなかったため、業者に確認をとり、全ての残尿測定器を点検することになりました。今後このようなことがないように機器の定期点検をしっかりと行ってきたいと思います。</p>
--	---