

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和6年6月)

令和6年7月回答

	ご意見	回答
1	<p>いつもお世話になっています。以前、資質向上のため、ご意見させて頂いたのですが、改善が見られないため再度ご意見させて頂きます。家族からの要望は、誰が読みどのように反映されているのか…これに対しても疑問です。今回はあえて名指しさせて頂きます。あまりにも対応が悪い、家族を不安にさせる対応だったので。名指しすることはカスハラでしょうか？もちろん、全員が悪いというわけではありません。でも、トップがこのような対応では、この対応が当たり前になるのではないのでしょうか？</p> <p>先日のことです。入院し、治療をしているため理解がむずかしくなってきた感じ、直接主治医と話がしたいと看護師に伝えましたが、一向に返答がなく…主治医も直接本人と話すだけ…「家族に連絡します。」と言っても連絡なし。こちらが日時を提示するとやっとなのことで約束を取り付けることができました。日時を提示した時も「この日は外来があるから」と主治医に尋ねる前に看護師が応える…では、家族はいつまで待てばいいのでしょうか？忙しいことも外来があることも分かっていますが、そのような言い訳ばかりされても家族は困ります。</p> <p>●●看護師長に対してもあります。看護師と話をしてきた時に話をしに行き申し訳ないとは思いましたが、こちらも面会時間も限られています。主治医と話がしたいとお願いした時「以前にもお願いしていた」と伝えただけ「すみません」の一言もなし。でも、その後同僚には「途中でごめんよ」と謝る声。患者や家族に謝らず、同僚には謝る。どちらが大切なのでしょう？若手看護師に●●看護師長の対応について質問したところ「私達には優しいんですよ。」という答えが…患者や家族には優しくなく同僚なんだと…残念ではありません。誠意ある病院・医師・看護師であってほしいと願っています。また、この家族や患者の思いが無駄にならないようお願いしたいです。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。まずは、おかけしました不快な思いと、このお返事に時間を要しましたことにお詫び申し上げます。皆さんのご意見は、毎週の管理者会議にて情報共有しており、今回は病院長宛にご意見を頂きましたので、病院長として行動しておりますことについてお話し申し上げます。</p> <p>ご指摘のひとつは、説明の面接など「約束が取りにくく」また「連絡が出来ていない」ことでした。看護局のシステム改善としましては、患者さんやご家族からのお申し出を確実に医師に伝え、出来るだけ早くご予約などのお返事ができますよう内部連絡システムを確立いたします。</p> <p>もうひとつのご指摘は「思いやりが足りない」ことでした。これは、病院長以下、全職員で本院の理念である「親切」＝「深切」、「深く切に思いやること」ができますように意識改革を進めていきたいと思えます。今しばらくの時間を要するかも知れませんが、全職員で患者さん、県民を「深く切に思いやること」のできる病院を目指します。</p> <p>これからも徳島県鳴門病院の資質向上に忌憚ないご意見を賜れますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">病院長 住友正幸</p> <p>この度は、患者さんやご家族の要望に応じず不安にさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。医師とのお話をする機会のセッティング対応について医師と看護師間での連携不足により、このような不適切な対応となり、深くお詫び申し上げます。今後は、医師と看護師間で連携を取り、患者さんやご家族が安心して入院生活が送れるように患者さんやご家族の要望に耳を傾け、丁寧な対応を心掛けるように努めて参るとともに誠意をもって看護ケアに臨んで参ります。</p>
2	<p>お腹すいたけど、みなさんの対応が優し過ぎて乗り越えてる日々です。今日は、雨ですけど心は晴れです。皆様も身体を無理せず、休んで下さい。</p>	<p>この度は、スタッフへのお気遣いありがとうございます。このお言葉を励みにスタッフ一同、頑張っ参りますので、今後ともよろしくお願ひいたします。</p>

3	<p>医療従事者なら治療に向き合う患者様とご家族様は、心配や不安が絶えない日々を送る中、ところかまわず大きな声で喋る内科医の●●Drにビックリしました。個人情報を守る立場の病院が周りの人に聞こえる声で喋っていたら周囲の人を不快にさせます。大人に対して喋るのに小児科で話す喋り方をすれば信頼関係は失いますよね。Drが逆の立場なら何も感じませんか？デリカシーが欠けてます。</p> <p>介護職員さんもよく働いている人と適当に時間を過ごす人は私語が多く見受けられます。人材不足と言われる中で働きやすい病院、市民が安心して任せられる病院にして欲しい。</p>	<p>職員の配慮に欠けた会話により、ご不快な思いをさせましたことにお詫び申し上げます。ご指摘のように病院は個人情報が多量な組織でありますので、その取扱いについては、最大限の注意と配慮するよう、各セクションにて再確認をしています。またスタッフステーション等では、仕事に必要な会話以外の会話は慎むよう指導して参ります。</p> <p>病院理念に則り、県民の「皆様に信頼される病院づくりを目指し」て参ります。</p> <p>この度、ご指摘頂きました介護職員（看護補助者）には、私語を慎み、業務に専念するように毎月の研修や個人面接での指導を実施し、徹底して参ります。患者さんやご家族が安心して入院生活が送れるように組織で注意し合う風土を整えていきたいと思っております。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	<p>●●科の●●先生にかかりつけ医へ行けと言われてショックです。数十年も鳴門病院でお世話になったのに…鳴門病院がかかりつけです。</p>	<p>この度は、担当医の説明不足でご心配をおかけしましたことにお詫び申し上げます。担当医とご意見を共有いたしました。長年に渡り当院を受診して頂き、感謝申し上げます。</p> <p>当院は「地域医療支援病院」として徳島県に指定されています。これは、厚生労働省により定められた国の医療方針の一つで、普段の「かかりつけ医」としては、ご自宅近くの診療所・クリニックの先生にお願いし、専門的な部分を「地域医療支援病院」である当院の各医師と一緒に診せて頂くシステムです。</p> <p>この点をご理解頂きまして、「かかりつけ医」の先生と一緒にご病気の治療や経過観察をさせて頂きましたら幸いです。</p> <p>なお、「かかりつけ医」がない場合は、当院地域連携室へご相談頂きましたら、お近くの医療機関をご案内させていただきます。</p> <p>ご理解の程よろしくお願いたします。</p>
5	<p>看護師さんの対応は良いが知識が弱い？鳴門で生まれ育ったが、ここで手術するのは嫌かも…？質問にははっきり答えてくれる人が少なかった。入院していると食事しか楽しみがなくなる…朝食は悪い！残念。地元の人達が鳴門病院でないと…と言ってくれるよう、頑張ってください。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>看護師の知識や技術の向上に向けて現場教育と各種研修等を組み込み、患者さんの知りたい情報や適切な指導ができ安心して話せる看護師の育成を考えています。</p> <p>そして、患者さんがもう一度この病院に戻って入院したいと思える病院にしたいと努力します。</p> <p>また、せっかくの楽しみにして頂いていた朝食でご希望に添えなかったことに対して、お詫び申し上げます。今後、食事に関するご意見がありましたら、遠慮なくスタッフにお申し出下されば、できる限りの対応をさせていただきますので、よろしくお願いたします。</p>

6	<p>会計時間が過ぎて、時間外窓口で支払う時もクレジットカードを使えるようにして欲しいです。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけしまして誠に申し訳ございません。</p> <p>ご意見のとおり、時間外窓口でのお支払いにつきましては、現金のみの支払いになっております。クレジットカードの取扱いにつきましては、時間外窓口でのシステム導入に様々な課題があり、現時点では早期導入は難しいかと思われませんが、今後の検討課題として進めて参ります。</p> <p>貴重なご意見、誠にありがとうございました。</p>
7	<p>毎日いつ通っても清掃控室から聞こえてくる大声やバカ笑い声がすごくやかましく、いい加減にして欲しいです。土曜日は特にB1地下ですべて丸聞こえです。ここは病院です。小声でお願いできますか？</p>	<p>この度は、ご指摘頂きました件につきましては、もっともなご意見だと思います。誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘のとおり、病院内で大声の会話や馬鹿笑いは控えるべきと心得ます。また、病院で勤務する全ての者は、十分理解して行動すべきと思います。</p>
8	<p>掃除の方、大声のバカ笑いやかましい。ここ病院です。</p>	<p>この件について、清掃職員に対して教育を徹底して参りますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。</p>
9	<p>子供のMRIを依頼し、小児科の皆様には本当にやさしく丁寧な対応して頂きました。ただ一つ残念なのがMRIの担当の女性の方の態度が悪かったです。なかなか眠らせることができず、時間が押してしまったのは本当に本当に申し訳ありません。寝てくれた時間がお昼の時間とかぶったこともあるのか、明らかに目が怒っており、態度も11:00に行った当初と全然違いました。小児科の方は、「寝ない子は本当に寝ないから1時間半で寝たのは、すごいよ。」とやさしく声をかけてくれたのですが、その対応の違いに本当にショックでした。</p> <p>ただ、補助対応してくれた方は最後まで優しく対応してくれた上に、しっかりとキレイにMRIを撮って下さり感謝しています。鳴門病院で早く検査を受けることができ安心しました。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、MRI撮影時に担当技師の不適切な態度により、患者さんおよびご家族の方に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘頂いた技師につきましては、個別に聞き取りを行い、対応時の態度および患者さんへの気遣いについて、しっかり指導させて頂きました。</p> <p>今回は、お褒めの言葉も頂いたにも関わらず、一人の不適切な行動により、患者さん、ご家族の方、当院の他のスタッフにまで迷惑かけてしまったことを十分に反省し、すべてのスタッフが思いやりのある行動が取れるよう努めて参ります。この度は、本当に申し訳ありませんでした。</p>
10	<p>人間ドック（1泊2日）丁寧な検査ありがとうございました。宿泊についてですが、改善して欲しい点がありますので、ご検討の程よろしく願います。</p> <p>①部屋のトイレを保温便座・ウォシュレット付にして欲しい。</p> <p>②簡易冷蔵庫の設置</p> <p>③リクライニングベッドの設置</p>	<p>この度は、当健康管理センターをご利用頂きありがとうございました。ご指摘頂いた件について次のとおりご返答させて頂きます。</p> <p>①トイレの件につきましては、現在電気工事会社と工事費用等の打合せを行っており、時期は未定ですが設置に向けて検討している所でございます。</p> <p>②簡易冷蔵庫につきましては、ご意見を踏まえ、近日中に設置を予定しております。</p> <p>③リクライニングベッドにつきましては、誠に申し訳ありませんが、2年前にベッドを購入したばかりのため、当面の間は、現在のベッドになります。申し訳ございません。これからも、より良い健診サービスを提供出来るよう努めて参りますので、今後とも当健康管理センターのご利用をお願いいたします。</p>