

## 患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和6年7月)

令和6年8月回答

	ご意見	回答
1	この度、入院して思ったことは、以前より看護師さんの対応が優しくなっているように感じました。お1人はお若い方で言葉掛けもですが、患者に寄り添って下さるような方がいらしゃったことは、とても有難かったです。一方で高圧的な態度や上から物を言う、また敬語を知らない方もおられました。苛々を患者に向けるのは、やめて頂きたいと思います。	この度は、看護師の言葉遣いと態度により、不快な思いをさせてしまい、本当に申し訳ございませんでした。 今回のご意見に対して、今後は丁寧な対応と患者さん目線での姿勢を徹底して参ります。
2	主治医の先生に当日の朝、退院を促されました。こちらにも予定があるので、もう少し前もって言って欲しいと思いました。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 主治医からの急な退院発言について、患者さんに補足説明および退院準備・お迎えの都合などを事前に確認すべきだったと反省しております。今後は、主治医との橋渡しとして看護師の役割を果たしていきたいと思えます。
3	親しくさせて頂いた患者さんが転院する際に、ご挨拶をしようと部屋を出たところ、看護師の方(●●様と伺っていましたが)に「何の用?」「(部屋を)出るん?」と凄く剣幕で聞かれ、ご挨拶がしたいと答えると「いいけん、部屋に入っという」と言われ、目の前のカーテンを勢いよく閉められ、大変驚いたと同時にとても不愉快な気持ちになりました。患者さんのご家族様が、こっそりご挨拶してくれましたが、看護師の方にはまるで野次馬のような扱いをされたようで非常に気分の悪い思いを致しました。勘違いにしても、もう少し違う対応があると思えます。	この度は、患者さんの行動目的を把握せず、看護師の思い込みにより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。 ご意見を頂いてから経緯を詳細に確認し、当該職員には指導を致しました。今後は、患者さんの話に耳を傾け、丁寧な対応を心掛けるように努めます。そして、地域住民より信頼される病院として、患者中心の看護ケアが提供できるように看護職員一丸となって取り組みたいと思えます。
4	●階●の看護師は申し送りがまったく。何度も同じことを聞くから意見すると「文句を言う患者」扱いをし、カルテに記録する。もっと必要な情報を記録しろ!!!しかも、患者や家族に寄り添わない。看護師以前に人として、どうかと思う態度や言動の人が一部います。そんな人のせいで鳴門病院のイメージ悪くなっていますよ。患者に暴言なんてあり得ない!!!	病棟看護師による不適切な対応で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。担当看護師が治療や看護を行う上で、症状等を伺うことがありますが、態度や言動により暴言と捉えられるほどの対応だったことを深くお詫び申し上げます。今回のご意見を病棟看護師で共有し、今後このような事が2度とないように振り返りを行って参ります。また、患者さんやご家族に寄り添い患者さん中心の看護が提供できるようスタッフ一丸となり努力する所存であります。
5	●●科●●先生 長い間、祖母がお世話になりました。先生には本当に感謝しかありません。総合病院で患者や家族に寄り添ってくれる先生が少ない中、●●先生には治療だけでなく、家族の思いを汲んでもらい、いつも病室に来てもらえて、いつも支えられました。言葉では、言い表せません。本当に本当にありがとうございました。 ●●先生のような職員さんが増えることを願います。	この度はお褒めの言葉を戴き、ありがとうございます。お手紙を先生と共有させて頂きましたが、先生は大変控えめで、恐縮されておりました。今後とも、患者さんのお気持ちに寄り添ってゆけますよう、全職員で心をあらたにしていきたいと思います。 初秋とは言え、まだまだ暑い日が続いております。ご自愛戴けますよう。  <div style="text-align: right;">病院長 住友正幸</div>

6	<p>本日、退院ありがとうございました。入院中、色々と不満もあり特に担当医師（●●科●●）余りにもひど過ぎて怒りを…。治療計画のなさ、治療の説明不足、自己的な考え、不満だらけな医師、今後治療において担当医師を変えて欲しいと思います。看護師の中にも不満を抱いている方もいます。ずっと鳴門病院で●●科を担当するならイメージダウンに今後なるだろう。看護師さん入院中は色々お世話になり、ありがとう。</p>	<p>この度は、入院中の医師の説明不足、配慮のなさからご不快な思いをさせましたことに、心よりお詫び申し上げます。担当医とも共有させて頂きまして、患者さんへのわかりやすい説明と、不安なお気持ちへの配慮を徹底して参りたいと存じます。 まずは紙面上ながら、お詫びを申し上げます。 <b>病院長 住友正幸</b></p>
7	<p>エスカレーターのスピードが速すぎる。危ない、怖い。</p>	<p>この度は、エスカレーターの速度でご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 当院のエスカレーターは、誠に申し訳ありませんが速度調整ができない仕様となっております。高齢の方、小さなお子様連れの方、また体調が優れない方は、転倒等の危険性がございますので、近くのエレベーターのご使用をお願いします。 ご不便かけて申し訳ありませんが、よろしく申し上げます。</p>
8	<p>身障用の駐車場を増やして欲しい。身障用のステッカーを持っていても駐車スペースがないと遠くに止めなければならない。歩くのにも困っているのに本当に大変、何とかして欲しい。意見箱に書いて欲しいと言われるが字を書くのも目が見えずらく手も震えて書けない。年寄りの声も届かんのかなあ。</p>	<p>この度は、身障者専用駐車場でご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 現在、施工しているヘリポート建設により、従来の身障者用駐車場が6台減数しており、大変ご迷惑をおかけしていると思います。そこで、担当課で協議した結果、正面玄関から比較的近い場所で安全に通行できる病院南側の駐車場所4台分を身障者専用駐車場へ変更させて頂きまますので、ご利用して頂ければ幸いです。</p>
9	<p>内科は、予約の意味がない。いくら多くの患者さんを診ているからって、3時間ズレは…。受付でズレていることを言ってくれたり、思いやりがあれば別の用事を済ませることもできるが、次か次かと待ち続ける時間の無駄を考えて欲しい。患者 = ヒマではない。ある程度のズレは理解できるが、予約制が成り立ってなさすぎませんか？</p>	<p>この度は、待ち時間が長いことについてご指摘を受け、大変申し訳なく、深くお詫び申し上げます。 予約を取られている方は、できる限り時間内で診察できるよう努めていますが、当日の紹介患者さん、予約外の緊急患者さんの診察があり、やむ得ず長くお待たせすることがあります。また、最近では発熱患者さんの対応のため一旦隔離できるお部屋を用意し、電話で受診時間を指定することを行っており、更に時間を要することにより患者さんの診察時間に影響が出ています。 患者さんには、ご不便をお掛けして誠に申し訳なく思っておりますが、できる限りスムーズに診療が行えるよう、待ち時間の案内など、今後も少しずつですが仕組みを改善したいと考えています。</p>

10	私は、もう鳴門病院には入院したくない。	<p>入院中の職員の不適切な対応に不快な思いをされたものと思います。謹んでお詫びを申し上げます。</p> <p>職員と共有させて戴き、当院の理念に沿い、県民・患者さんを「親切に」＝「深く切に思いやる」ことのできる病院創りを目指してまいります。そして、地域にこの病院があって良かったと、みなさんに言って戴ける病院にしたいと思います。まずは、お詫び申し上げますとともに、今後とも忌憚のないご意見を頂戴できますよう、お願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;"><b>病院長 住友 正幸</b></p>
----	---------------------	--

11	<p>主治医の先生、夜間救急で対応して下さいだったスタッフ様、4階東病棟スタッフ様、大変お世話になりました。</p> <p>緊急入院にも関わらず、迅速で的確な対応処置して下さいだった先生、本当にありがとうございました。皆様とても親切で徳島の方の穏やかさがとても感じられました。こちらの病院にご縁頂き、皆様に対応して頂いたことにとっても感謝しています。ありがとうございました！！忘れられない鳴門旅行になりました！！</p>	<p>感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>今後も、安全な医療を親切にできるよう努力して参りますので、引き続きよろしくお願いたします。</p>
12	<p>4階西病棟ナースステーションでの男性職員の対応が非常に感じが悪く、不快な気持ちになりました。こちらがお声掛けしても「はいはい、はい」「やっきますー」など、モニターから目を離さず適当な受け答え。隣にいた女性職員の方に要件をお伝えし、その場を立ち去りました。これまで対応して頂いた方は、きちんとしている方ばかりだったので、非常に残念です。このような方に家族を預けるのは、非常に不安です。</p>	<p>この度は、不安な気持ちにさせてしまい、本当に申し訳ございませんでした。心からお詫び申し上げます。</p> <p>今回のご意見を踏まえ、接遇指導にて患者さん、ご家族さんに寄り添う気持ちと、親切丁寧な対応を行うよう努めて参ります。</p>
13	<p>シャワー室の中、黒カビで一杯です。天井も壁も床も座る椅子も、何か気持ち悪くて…。毎日掃除してるのにどうして黒カビだらけなんですか？カビのシャワー浴びてる感じがします。鳴門病院のスタッフの対応は本当に良くてくれます。ありがとうございます。</p>	<p>この度は、浴室のカビにより大事なシャワー時間を不快にしてしまい、お詫び申し上げます。</p> <p>私ども清掃担当としてもカビにはとても注意していますが、浴室タイルや目地の老朽化等に伴い、カビや汚れが目立っており、毎朝できる限り丁寧に洗浄するよう清掃および指導しておりますが、このような結果となってしまったことを申し訳なく思っております。清掃担当として、この件を深く受け止め、清掃に使用している薬剤・道具・作業内容を見直すと共に定期点検を行い、少しずつカビを減らすことに努めて参りますので、よろしくお願いたします。</p>
14	<p>6階東の患者ですが、水色の服を着た若い方にすごく好感をもてます。親切に話を聞いてくれて頑張ろうと思えます。忙しいのに話を聞いたり、寄り添って下さり、ありがとうございます。</p>	<p>この度は、感謝のお気持ち戴き、ありがとうございました。</p> <p>このことについてスタッフと共有し、今後も当院の理念である「皆様に信頼される病院づくり」を目指し、安全な医療を親切に提供することに努めて参ります。</p>
15	<p><b>【健康管理センター】</b></p> <p>順番方式は、しない方がいい。</p> <p>来られた順番にしてほしい。早く来て、早く終わりたい。</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。</p> <p>ご指摘頂いた件につきましては、受付での混雑を避ける目的で、令和5年度から健診コース別に時間差受付を開始しております。時間差受付では、人間ドックや付加健診（準ドック）等の検査項目が多い健診コースから順次案内させて頂いております。受検者の皆さまには、事前に案内させて頂いておりますお時間に受付へお越しいただきますようご理解ご協力のほどよろしくお願いたします。</p>