

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和6年8月)

令和6年9月回答

	ご意見	回答
1	<p>5西●●さんへ</p> <p>【母より】</p> <p>7/29～入院しました。不安な中、いろいろ優しくして頂き本当にありがとうございました！！入院中、夏休みの宿題も沢山出来ました！！そして、弟に会いに行く（私自身が）事が出来て嬉しかったです！！給食のパン！！また買いに行ってみます！！点滴の大きな機械外してくれて有難うございました！！いっぱいお世話になりました！！また近くで会えますように！！</p> <p>【本人より】</p> <p>今まで、ありがとうございました。</p>	<p>この度は、感謝のお言葉ありがとうございました。</p> <p>これからも患者さんや家族の気持ちになり、看護ケアを提供していき、不安の軽減に努めて参ります。</p> <p>この言葉を励みに看護師一同頑張りたいと思います。</p>
2	<p>健康診断受付してから、尿を取るまで1時間も待たされた。看護師が異常に少なすぎる。看護師が「変な汗が出る。」と言っていた。これだけ少ないと看護師が疲労するのは当たり前。もっと人員を増やさない。意見箱に入れたことはあるが、病院側の都合が悪いと「改善に努める」とか書いているが、する気がないのか？きちんと説明して欲しい、看護師が可哀そう。</p>	<p>この度は、健診受付後からの検査までの待機時間が長くなってしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>最近、受検者数も増加しており、そのため各検査を受ける待機時間が増えているのは事実であります。</p> <p>その事実を踏まえて、午前中の人材をマネジメントし、看護師の応援体制を整備およびリーダ看護師の育成・確保を努めて参ります。</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ・診察の待ち時間が長すぎる。 ・内科受付の対応が悪い。 ・総合受付に人は、いっぱいいるのに待ち時間が長すぎる。 <p>予約時間より、1時間以上の遅れは病院として責任取ってほしい。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせましたことにお詫び申し上げます。</p> <p>外来診察の待ち時間につきましては改善プロジェクトを進めたいと思います。まず、①診察の進み具合の表示、②時間を要する緊急患者さん診察時の表示（ご案内）、③時間当たり診察枠の見直し、④再来患者さんのかかりつけ医への逆紹介、⑤検査後から診察までの待ち時間の案内などを進めて参ります。</p>
4	<p>週に1回は通院している者ですけど・・・</p> <p>今、工事のため駐車場が少なくなっている中、来院する毎に同じナンバー車が数台、病院前・横の駐車しているのは、病院職員もしくはDrの車ではないでしょうか？</p> <p>病気・足腰の痛い患者には、病院から遠い場所に車を強いられているのに！！この病院は『職員優先』で「患者優先」では無いのですネ、がっかりです。私に関わる職員は皆良くしてくれます。一部の人が行っている事は、病院全体が『職員優先』と見られても仕方ありませんネ。</p>	<p>この度は、当院職員が患者さんの駐車場を使用しているのではないかとの疑念を与え、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。</p> <p>ご指摘のとおり、病院併設の駐車場は、患者さんの駐車場であり、職員駐車場ではありません。現在、全職員へ病院併設の駐車場は、駐車禁止であることを病院長より院内掲示板にて周知しているところでございますが、再度、全職員へ患者さんからのご意見と併せて再周知を行い、駐車場利用に関するルールの徹底に努めたいと思います。</p>

5	<p>●●科外来の●●看護師、あの態度は何ですか？偉い人ですか？患者の言葉を聞かず、バカにしたような返答、ふし目がちな顔で見てくるし、すごく感じが悪く嫌な気持ちになりました。</p> <p>鳴門病院は、すごい偉い人が多いんですね。横柄な態度の人がすごく多いですね。一部の良い看護師さんが可哀そう…</p>	<p>職員の横柄な態度でご不快な思いをさせましたことにお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘の名前の看護師は所属していませんが、いずれにしても職員の態度・マナーにつきましては、接遇研修等を通し、病院長・看護局長以下全員で学んで参ります。また、理念にもあります「親切」＝「深切」で「深く切に思い遣（や）る」こと。患者さんに、そう思って戴ける外来を目指しますので、どうかよろしく願い申し上げます。</p> <p>書面ながら重ねてお詫び申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">病院長 住友正幸</p>
6	<p>病院内に掲示されている「徳島県鳴門病院の沿革」パネルに誤字があります。</p> <p>・昭和52年4月 看護学院第一部（3年<u>過程</u>） 過程 ⇒ 課程ではないでしょうか？</p>	<p>この度は、掲示物の誤字をご指摘頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>ご指摘いただきました「過程」は、当院が誤って記載したものであります。誤り部分は早急に訂正いたしましたが、今後このようなことがないように十分に注意して掲示したいと思います。</p> <p>ご指摘、本当にありがとうございました。</p>
7	<p>病棟スタッフ（看護師やリハスタッフではない）の中に激しく咳をしている人がいた。そして、ご丁寧に各部屋を回って、御用聞きまでしていた。</p> <p>我々、入院患者は逃げ場がない。病棟スタッフなので、健康チェックはぬかりなくされていると思うが、コロナ禍の折り、患者を不安にさせるようなスタッフは外して欲しい。</p>	<p>この度は、患者さんに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>現在、病棟スタッフ全員に出勤前体調チェックを行い、症状がある時は受診をする。または、勤務を控えるなどの対応をしております。今回のご指摘を受け、激しい咳嗽等の症状時には勤務を控え、患者さんの病室への入室は別の担当者に任せる等の対応を行い、感染面の配慮を行って参ります。</p>
8	<p>入院生活、皆さんのおかげでリハビリもできるようになり、また散髪もしてくれてありがとうございました。無事に退院できるようになりました。</p>	<p>この度は、感謝のお言葉ありがとうございました。</p> <p>このように感謝して頂くと私達スタッフの励みになります。これからも患者さん1人1人に応じたケアが提供できるように今後も努めて参ります。</p>
9	<p>アメニティを利用しました。甚平のひもがなかったり、襟が二つ折りになっていたり不備が多かったです。また、ポケット内にティッシュの粉状の物も溜まっていた衣もありました。</p>	<p>この度は、アメニティでご不便かけてしまい、申し訳ございません。</p> <p>襟の折り目につきましては、洗濯業者へ丁寧にアイロン掛けをするよう、お伝えさせて頂きました。</p> <p>また、甚平の紐取れおよびポケット内に粉状物が溜まっていた件につきましては、配布前に担当スタッフによるチェックを行ってから患者さんへ配布するよういたします。</p>