

## 患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成28年9月～平成28年11月)

	ご意見	病院からの回答
1	毎年、検診をしていますが女子トイレが和式のままで。立ち上がりがしにくいので、是非洋式にして下さい。よろしくお願いいたします。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。院内の施設設備整備計画の中で検討して参ります。
2	5西のナースステーション。夜中ギャーギャーうるさい。	夜中の騒音で、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。当院では、看護師は三交代で勤務をしており0時15分から0時45分は申し送りの時間となっております。その際の声が大きかったことも原因の一つと考えられます。また24時間、救急患者さんを受け入れており、夜中の入院に際し、騒音があったことも考えられます。この点につきましては、ご理解とご協力をお願いいたします。いずれにしましても、患者様の睡眠の妨げにならないように配慮することを、当該病棟はもとより、全病棟に通知いたしました。今後はこのようなことが無いように努めて参ります。
3	5階。看護学生に対し名前では呼ばず、常に「学生さん」と呼ぶ。聞いていて気分が悪い。そんな人間が模範になれると思えない。学生は多少の理不尽も受け入れるでしょうが、横柄な態度を取らず、敬意を払う意味で名前ぐらい覚えて呼ぶべき。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後はご指摘の点を心がけて学生の指導にあたりたいと思います。
4	お掃除きれいになっています。ありがとうございます。トイレのニオイがします。特に男子トイレ。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。清掃業者からは次のような回答がありました。『トイレのお掃除に関しまして、ご指摘をいただきましてありがとうございます。トイレの清掃につきましては、病棟は1回/1日、外来は4回/1日清掃を行っております。今後は、快適にご利用いただけるよう、更に徹底するように指導してまいります。』
5	いつも内科でお世話になっています。予約外でたまに喘息の点滴に行くのですが、内科の看護師さんはいつも親切にしてくれます。とくに、〇〇さんと〇〇さんはとても気がついてくれます。これからも優しい看護師さんでいてください。いつもありがとうございます。9/13の救急外来の〇〇先生も親切に話を聞いてくれ、夜中でもいつでも来てくださると言ってくれたことが、苦しい時に心に響きました。これからも、そんな先生でいて下さいね。	お褒めの言葉をいただきましてありがとうございます。今後も「安全な医療を親切に提供する」という病院理念に沿って職員全員で取り組んでいきたいと思っております。
6	5西のナースステーションへ行って「すみません」と言うと、随分離れたところで「はい？」と看護師さんが首だけこちらを向いて返事するので、そこでは話が出来ないだろうと思い、もう一度「すみません」と言うとやはり、「はい？」とその場で答えるだけ。「忙しいなら後で来ましょうか？」と言うと、こちらへ来て「何ですか？」と言われました。「何ですか？」って何ですか？〇〇さん。	この度は、対応した看護師の言動で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご指摘の通り、席を立って対面で対応すべきであったと思っております。本人への指導と看護職全員に向けて接遇の改善を促しております。職員全員で接遇の向上に努めて参りたいと思っております。

7	私は方向音痴です。血液検査、産科などに行くとエレベーターの場所悩みます。案内板があるといいですね。	貴重なご意見をいただきありがとうございました。確認いたしましたところ産科から血液検査、エレベーターへ向かう際に、表示が分かり辛いようですので、新たに案内表示をいたしました。
8	訪問看護ステーション（24時間体制）の件につき、再度お願い申し上げます。福祉も医療も看護も介護も全てが24時間体制にて、命の安全、安心の確保の流れのある中であって、上記の分野だけが後退の方向に流れている。当院行政の後退に心を痛めています。どうぞ、ご再考ください。お願いいたします。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。24時間対応の訪問看護（訪問看護ステーション）を休止し、平日対応の訪問看護を実施していることに関しては、ご迷惑をおかけしております。超高齢化社会を迎え、医療を取り巻く環境は日々変化しており、国の方針も医療機関の機能分化と役割分担を進めております。当院は、地域医療支援病院として、地域における急性期医療を提供する役割を担っています。在宅で療養される患者様も通常は、かかりつけ医や地域の訪問看護ステーションからのケアを受けていただき、状態が悪化したり、新たな症状が出るなど急性期医療が必要となった際に、入院治療を受けていただくという形になっております。このような事情から、訪問看護の24時間体制につきましても、鳴門市内の24時間体制の訪問看護ステーションとの連携を密にし、役割分担を進め、ご依頼者のご要望に対応できるよう、取り組んでいるところであります。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。
9	初めて鳴門病院に入院し、7階食堂へ行きびっくりしました。店員さんの頭巾、髪の毛が前にたれ、とても不衛生だと思いびっくりしました。もう少し病院の食堂らしく、きれいな身なりで仕事をして下さい。	この度は不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。食堂事業者に伝えたところ次の回答がありました。『この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。会社や従業員とも話し合いをし、身だしなみにも気を配りより一層衛生面に気をつけ、お客様に気持ちよく食事をしていただけるよう努めて参ります。』
10	以前、内科で入院した時ですが、毎日主治医がまわってくるのはいいですが、会話も無くすぐに次へ行ってしまう。結局自分の症状もどのような状態かわからず、何日か入院して、まだ痛いと言っても、そんなはずは無いと言われたのが、医師とのまともなたった一回の会話でした。少しは患者とコミュニケーションをとる事も大事なのではないでしょうか？※他の医師は素晴らしい先生ばかりです。	入院中、医師からの十分な説明が出来ておらず申し訳ございませんでした。内科医師のミーティングにて、今後はこのようなことがないように指導いたしました。
11	会計の前にかばんを置くテーブルを設置して欲しい。玄関前にタクシーを待つベンチを設置して欲しい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。会計前のカウンターの下には手すりが付いることなどから、サイドテーブルの設置は難しいと思われ。カウンターの上をご利用いただけますようお願いいたします。玄関前のベンチにつきましては、災害時用の防水扉や点字ブロックがあり、玄関前へのベンチの設置は難しいと思われ。屋内のロビーにはガラス越しに外が見える場所に椅子を設置しておりますので、そちらをご利用いただけますよう、よろしくお願いいたします。

12	ご飯を美味しくしてほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。栄養科では入院患者様により良い食事を提供するために、嗜好調査や残食調査を行い、結果を元により良い食事を目指し、メニュー・食材・食器などを見直しています。また、入院中のお食事に関してのご意見・ご要望などありましたら、栄養科のスタッフがお伺いいたしますので、病棟のスタッフへお気軽にお声掛け下さい。
----	---------------	---