

## 患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和6年5月)

令和6年6月回答

	ご意見	回答
1	wi-fi、24時間使いたい。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 wi-fiの使用時間につきましては、睡眠も大事な治療であることから消灯時間と同じ、夜9時までとさせていただきます。ご理解のほどよろしく申し上げます。
2	入院患者の家族です。入院10日にしてやっと主治医が回診にきた。治療の副反応により熱（微熱）が続ぎ、コロナとインフルの検査をしたにも関わらず、1時間以上経っても報告なし。忙しいことはわかりますが、患者や家族を不安にさせるのは良くないと思ひ意見させていただきます。内科も病棟も受付や詰所の方も良い印象がなし。この状態では安心して入院・治療をすることができません。意見しても改善されることはないと思ひますが！！言っておきます！	この度は、ご心配をおかけし、また不快な思いもさせていただきましたことを謹んでお詫び申し上げます。 主治医制につきましては、複数主治医制をとる場合もあるかと存じますが、看護部門との連携を含め、患者さんならびにご家族に検査結果等の報告が出来ていなかったこと、印象が悪くて安心して頂けなかったことにつきましては、深くお詫び申し上げます。今後は、各部署とも共有させて頂き、このようなことの無いよう「親切」で安心して頂ける病院を目指します。末尾ながら、ご快癒を祈念申し上げます。
3	5階東病棟のスタッフの皆さんへ 2週間あまりの入院生活でしたが、すごく楽しく生活ができ、ありがとうございました。一人一人明るくやさしく、ささいな事でも気にかけてもらえて嬉しかったです。今まで入院してきた病院の中で一番だと思います。患者一人一人にやさしく声をかけてくれる病院は中々ないのですが、ここの病院のスタッフさんは、私達に声かけてくれるのはすばらしいと思ひました。本当に、本当にありがとうございました。これからも体に気を付けて頑張ってください。 皆さんの笑顔、やさしい心、忘れません。	感謝のお言葉本当にありがとうございます。 この言葉を励みに当院の理念である「安全な医療を親切に」を目指し、より良い看護を提供できるよう努めて参ります。
4	オムツの上手な方と下手な方の差がありすぎる。上手な方に指導してもらったと思う。紫色は介護助手さんでしょうか？仕事内容が違いすぎると思う。言動と挨拶は気持ちよくしてほしい。安心して預けられる鳴門病院に！	貴重なご意見ありがとうございます。 オムツ装着については、正確なオムツ着用方法やオムツ種類を選び、フィット感を確認する重要性があることから、今後オムツの当て方や動画視聴等の研修を行い、その研修参加者は、各部署内での指導教育担当とする計画を考えていきます。 紫色スタッフは介護福祉士・ナースアシスタントになります。介護福祉士の業務は、身体上または精神上的の障害があることにより日常生活を営むのに支障がある患者に心身の状況に応じた介護を行い、ナースアシスタントの業務は、日常生活に関わる食事介助・身体の清潔等を行います。また、薄いピンク色スタッフはナースサポーターになります。ナースサポーターの業務は、生活環境に関わる配膳下膳・病室環境清掃・シーツ交換などを行います。 ご指摘を受け、スタッフに対しては丁寧な言葉遣いや笑顔を心掛け、患者さんが安心して入院生活が遅れるように指導徹底して参ります。

5	<p>入浴時、脱衣場および洗面台がビチャビチャに濡れている時が多々。自分が入る前の患者様が拭いていないのか、拭けないのかもしれない。入浴後、入浴順番ですと札を持ってきてだけでなく、一度入浴場の確認し、濡れていないか細かめにチェックしてから患者様に札を持ってきて欲しいです。入浴に行く度に人様の後片付けをしてからは困ります。あと、脱衣場に防水の時計を設置して下さい。1人30分と細かく言うスタッフ（Ns）がいらっしやいます。</p>	<p>この度は、脱衣場および洗面台が濡れていたことに対し、大変ご迷惑おかけいたしました。脱衣場が濡れている場合は、足拭きマットを交換し、清潔に保つようにはしていますが不十分だったと思われます。今後は、濡れていないか随時確認し、スムーズに患者さんが入浴できるようにしたいと思います。また、現在は入浴希望の患者さんが多く、より多くの方に入浴して頂くために30分程度で案内しております。ご迷惑をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願い致します。</p>
6	<p>5東・6東のNsの中に辛辣な言葉や患者様の気持ちを考えないで自分の意見を押し通し、融通の効かない方がおられます。日常生活を患者様が自力で行えるように介助し、心のケアや療養上のサポートまたは精神面のケアetc、様々な役割を担うのが我々Nsなのに・・・</p> <p>①インフォームドコンセントのないNs・cw  ②患者のADL関係なく自分の主張を押し付けるNs  ③OP後の精神的フォローもせず否定し、不安をより一層与えるNs、非常識なNs・cw</p> <p>すごく不快でした。  （5東●●Ns、6東●●Ns・●●Ns・●●c</p>	<p>この度は、スタッフの言動や対応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。患者さんの意思を尊重し、心身のケアやサポートを行い、ケア前には患者さんの了解を得てから実施することをスタッフへ再周知したいと思います。また、今回のご意見をスタッフ間で共有し、より良い看護ケアの提供に繋げるように尽力して参ります。</p>