

患者様からのご意見と回答(令和2年12月)

No	ご意見	対応
1	<p>患者の家族が目の前にいてもあいさつもなし、担当看護師なのに状態さえ教えてくれなかった。 ベッドにゴミは置きっぱなし、SPO2は85%まで低下しているのにナースコール押しても来ない。一生担当看護師になって欲しくないと思った。</p>	<p>今回は、当病棟に入院された際、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者様・ご家族様に対して、挨拶をすることは基本的なことであり、可能な範囲で状態をお伝えすることは看護師の義務と考えております。また、ベッドも患者様が生活する上で大切な場であり、ゴミが落ちていないよう注意し、整理整頓する役割も看護師にあります。更には、ナースコールを鳴らしていただいたにも関わらず、看護師が来なかったこと、不安に思われたと思います。詰め所でモニター上SPO2も把握するよう努めておりますが、その場で不安が軽減されるような訪問や声かけが必要です。 今回、上記のようにあるべき対応ができていなかったというご指摘を受け、当事者だけではなく病棟スタッフ全員で情報を共有する時間をもちました。自分たちの看護を振り返り、反省することで、今後の看護に活かしていきたいと考えます。</p>
2	<p>胃カメラのとき、せなかをずっとさすっていただいていたのでうれしかったです。安心しました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 これからも、より良い医療の提供ができるよう努力してまいります。</p>
3	<p>以前父がお世話になりました。しかし、これを信じて書きましたが失敗しました。父に申し訳ないと後悔しています。</p>	<p>この度はご意見を下さりまして、ありがとうございました。 内容を拝見しますと、何かご迷惑をお掛けしたように読み取れます。たいへん申し訳ありませんが、個別の対応をさせていただきますので、医療マネジメント課までお知らせ下さいますように、お願い致します。</p>
4	<p>コロナウイルスが大変な中、患者さんの為に頑張って下さってる皆様、ありがとうございます。 皆様の存在が、私たちの心の支えになっています。 私は患者ではありませんが、ニュースでコロナのことを見るたびに、心より心配し、応援しています。 どうか1日も早くコロナが終わりますように。 みなさんの身体が守られますように。 本当にありがとうございます。頑張って下さい。 私もコロナにかからないように気をつけて、消毒、マスクなどを頑張ります。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 このようなお言葉を頂き、大変励みになります。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。</p>
5	<p>前に入院した時、地方に学会に行き旅費は病院が出してくれるから、おいしい物を食べて観光ができてすごく楽しかったと言うスタッフの話が聞こえてきた。ここの病院は多額の赤字をかかえているのではないのか？ 大変気分が悪くなった。そんな市民の税金を無駄使いしないで欲しい。 少しでも赤字を返却しないといけないのではないのか。どうなってるのだ、情報を開示して市に学会費の額を示せ！</p>	<p>この度は入院の治療中に、不快な思いをさせましたこととお詫び致します。 当院では学会出張の条件が設定されています。希望すれば誰もが出張扱いで参加できるわけではありません。そしてたとえ出張扱いでも飲食代まで病院が支払うことはないことをお伝えします。しかしこのスタッフの発言からもわかるように、誤解釈がないように今後も指導して運営していきたいと思っております。</p>

患者様からのご意見と回答(令和2年12月)

No	ご意見	対応
6	<p>晩ごはんはうどんを出してもらっているが、うどんがかたまっている。うどんと一緒に合わせて食べられるものがあればいいのに、と思う。せっかくうどんが好きなのに、食べにくいです。</p>	<p>ご意見頂きありがとうございます。 この度はご満足いただけるお食事が提供できず、大変申し訳ございませんでした。 うどんが固まっていたとのことですが、うどんが固まりにくいよう工夫を検討しております。また、うどんと一緒に食べられるものですが、当院ではうどんはご飯の代わりに主食として提供させて頂いております。おかずをそえてお召し上がりいただければ幸いです。 今後も患者様に美味しい食事を提供できるよう努めて参りますので、どうぞよろしくお願い致します。</p>
7	<p>私は●●の手術をしました。2日、3日ご、食事の時痛みがはげしく、座れない状態です。そのご、看護師さんがきて、食べてないんですかの一言で終わり、なんで食べれないか、わからんのかと思いました。ほんとに冷たいな、ほんとだったら食べさせてくれるか、痛いけどどうにか座らせてくれるか、そんなこともできんのかと思った。 以前、山側で入院しましたが、そちらの看護師さんの方がよほどやさしかったです。海の看護師さんは人は冷たいです、皆さんがすべてではないけれど、夜勤の看護師さんはだめだ。日勤のかんごしさんとえらい違いです。やっぱり山側の看護師さんはいいと思う。</p>	<p>退院後お身体のご調子はいかがでしょう？ この度は当病棟におきまして、手術後のお痛みで苦しい中、十分なケアが提供できずにいたことを心からお詫び申し上げます。 患者様へのお言葉かけも、十分ではなく、思いやりに欠けていたと猛省しております。 今回教えて頂いた事実を真摯に受け止め、忙しい中でも患者様の思いをしっかりと伺いし、寄り添いの看護が提供できるよう、スタッフ全員で精進して参ります。この度は改善への機会を頂き、ありがとうございました。最後になりましたが、冬の寒さはお痛みも出やすく、過ごしづらい季節とお察しします。どうぞお身体ご自愛くださいませ。</p>