

患者様からのご意見と回答(令和3年2月)

No	ご意見	対応
1	<p>思いもかけなかった胃がん・・・とステージ1A。初期でよかったですねと先生、内視鏡で手術が出来る・・・と思っていたのが以外に奥までガンが浸透してて腹腔鏡手術に。人がガンステージ1になったと聞いてもステージ1やったらすぐ治るから・・・と。でも、自分がガンになってみて恐ろしさ、心細さが入りまじり、すぐ落ち込んだ。が・・・リンカー総合医療センターに初めて受診させてもらってすごく感じた事です。</p> <p>病院内での先生、又、看護師さんや事務の方々等、胃がんと言われて心が折れ曲って沈んでいた私に、言葉にやさしさ、温もりある言い方にすごく救われ、感謝しています。言葉で病気は治りませんが、やはり温もりのあるやさしさで話してもらえれば治るような気がします。</p> <p>今回何回か病院に行かせてもらっています。手術はまだですが、嫌な思いは1度もないです。</p> <p>心が暗く落ち込んでいる私、私だけではないと思いますが、みんな温かい言葉に感謝していると思います。</p> <p>今医療従事者の方は大変だと思いますが、私たちのような患者が沢山お世話になってます、すごく忙しいとは存じますが、健康に気をつけて私たち患者の事よろしく願います。自分勝手なこと書いてすみません。ほんとうにいつもありがとうございます。感謝です。よろしくお願い致します。</p>	<p>その後のお加減はいかがででしょうか。この度は大変貴重なご意見を下さいましてありがとうございました。</p> <p>今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘアにひなんけいろはあるが、具体的にだれにしたがえろれる？ ・しょう火はだれが実施？ ・しょう火器のきげんきれは誰がはあく？ ・ひなんくんれんなどはいつ実施 ・ナースにインタビューしたところ、だれもどの手順か不明 	<p>ご意見ありがとうございます。当院で災害が発生した際の患者様の避難指示につきましては、各部署の長(病棟の場合は病棟責任医または病棟師長等)の指示に従ってください。また、院内で火災が発生した際の消火活動につきましては、当院の職員が消火にあたります。</p> <p>院内の消火器の期限につきましては、半年に1度委託業者に点検の依頼をしております。消火器の期限切れを確認させていただいております。</p> <p>避難訓練に関しましては、年に2回行っており、12月にも防火・防災訓練を実施しております。</p>
3	<p>朝食、昼食、夕食どれをたべても、あじがまっずい。においをかぐだけでえづきます。あじがしないです。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>この度はご満足いただける食事が提供できず、申し訳ございませんでした。治療上の理由から塩分制限が必要な場合もあるかと思いますが、制限の中でも美味しく食事して頂けるよう工夫して参りたいと思います。</p> <p>今後ともよろしくお願い致します。</p>

患者様からのご意見と回答(令和3年2月)

No	ご意見	対応
4	<p>個室を山側から海側へ移動した際に「山側のファイルが無い。持ち出した」と大変失礼な事を言われました。しかも紛失物が見つかったにもかかわらず、一切の連絡も頂けず罪人扱いのままなのかと不安で気を揉んでいましたが、別の方にたずねたところ、見つかったそうです。棚の隙間に落ちていたそうです。手術直前に部屋に2人の事務員さんが大騒ぎで来る事も異常ですし、見つかった後の対応も最悪です。何の連絡も謝罪も無く手術入院の患者の精神状態を何だと思っているのでしょうか。</p> <p>私が丁度トランクを開けていた状態でしたので、「トランクとかばんの中を確認してみてください」と申し出たところ、断っておきながら「また、出てきたら教えて下さい」と私が持っている決めつけた様な言葉を言って、確認する事を拒んでおきながら、一体何を根拠にそんな事を言うのでしょうか。</p> <p>このご時世に誰が触れたか、消毒したかも不明な物に触れる事すら不安なのに、自分の所へ取り込む人が居るのでしょうか。大騒ぎをして、手術直前の患者へ不安な精神負担をかけてそんな言葉で手術室へ送る前にすべき事がある筈です。そして他人に冤罪をしたらならば、しかるべき行動を取らなければなりません。他の事務員さんに説明、謝罪をさせて素知らぬ振りをするのはやめて下さい。</p> <p>ガンで手術入院したのに、余計免疫力の落ちてしまう出来事でした。今まで他の病院で、こんな扱いを受けた事はありません。大変驚きました。</p> <p>7階山側の師長さんと海側の師長さんが謝罪に来て下さいましたが、山側の方は言い訳もなさらず真摯に向き合っていました。しかし、海側の方は言い訳と終始居丈高な態度で謝罪の姿勢とは思えませんでした。傾聴という言葉を読んで頂きたいものですね。</p> <p>私は再手術で入院する事になったのですが、前回の手術で術中に病理診断は不可能だったのでしょか。</p> <p>再手術の為に入院をして、こんな酷い目に遭い、経済的にも心身にも大変な負担なうえに犯罪者扱いで更に疲れしました。</p> <p>2度ともコロナ禍での入院で、周囲が心配するので個室を利用しましたが、今回は初日に満床との事でしたので、キャンセルして後日と申し上げた事がお気に召されなかったのでしょうか。</p> <p>●●先生には、私は半世紀以上生きたので再手術はお断りしたのですが、他の医師に説得されて仕方なく再手術を受けましたが、間違っていたかも知れません。</p> <p>●●外来の受付の事務員さんや看護師さんは親切な方ばかりでしたので、病棟での違いに困惑しております。別の病院にきたかの様です。</p> <p>今回の入院は非常に個性的な「謝罪」を拝見する機会となりました。</p>	<p>●7階海側病棟師長より 退院後お加減いかがでしょうか？この度は入院中の関わりにより、不快な思いをさせてしまい、また、手術前後の不安な気持ちを更に強めてしまい、大変申し訳ありませんでした。他病棟師長や事務員との連携や報告が不十分であったと猛省しております。ご指摘頂いた点は改善に向けてすぐに取り組みます。入院当日、その日は当病棟で個室が準備出来ない状況でした。しかし、手術に向け心身共に様々な準備をして来院頂いたこと、そして、総室への入院に強く不安を持っておられる事を、お話を伺う中で感じたことから、なんとか個室にご入院頂きたいと病院全体での調整を依頼致しました。その結果、他病棟ではありましたが、入院当日に個室が準備でき、少しでも安心して手術を受けていただけたとうれしく思い、安心しておりました。今回のご指摘から、私たち医療者の行動により患者様を不安や不快にさせてしまうことを再認識し、ご入院いただく全ての患者様に安心して療養頂けるようスタッフ一同努力致します。この度はご指摘頂きありがとうございます。順調に回復され、1日も早く社会復帰されることをお祈りしております。</p> <p>●7階山側病棟師長より この度は7山の事務員の対応により不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ファイルの検索を十分に行わないままに、手術前の不安な時に訪問してしまっており、さらにはファイルが見つかったことをお伝えに行っていない(7海の事務員に伝えただけだった)と聞きました。相手の立場にたつということができていれば、一歩立ち止まり、適切な行動がとれていたと思います。ファイルが見つかった時に、すぐに謝罪に伺うべきでした。管理者として、報告・連絡・相談を実践するように職員へ指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。</p>

患者様からのご意見と回答(令和3年2月)

No	ご意見	対応
5	<p>私は●/●朝7時過ぎに胸の痛みを訴えて救急搬送され、心筋こうそくのカテーテル手術を受け、主治医の●●先生又はスタッフの皆様のおかげにより無事、一命を取りとめる事が出来ました。</p> <p>そしてICUでは看護師の●●さん始め色々な看護師さんのおかげにより、一般病棟に移る事ができ、本当に心より感謝申し上げます。</p> <p>そして一般病棟に移ってからは色々な看護スタッフの手厚い看護のおかげで無事、●/●に無事退院する事になりました。始めについて頂いた看護師の●●さん、良く心電図を取って頂いた明るい元気な●●さん、女性看護師に人気者の●●君、本当に心より感謝も申し上げます。</p> <p>そしてリハビリ、介護士、そのたスタッフの皆様、本当に心より感謝申し上げます。</p>	<p>スタッフに対するお礼のお手紙ありがとうございました。無事退院できたこと、スタッフ一同喜んでおります。これからも、患者さんに喜んでいただける看護を提供してまいります。</p>
6	<p>栄養士、調理師、配膳係の皆様。</p> <p>私、●●、●/●に退院となりました。</p> <p>入院中は朝昼夜ととても美味しい食事をありがとうございました。これからも入院患者の為に美味しい食事を作ってあげてください。</p> <p>本当に美味しい食事をありがとうございました。</p> <p>心より感謝申し上げます！</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>これからも患者様に喜んでいただけるようスタッフ一同努めて参ります。</p>
7	<p>●●先生、●●先生、●●先生、辛抱強く診て下さり、ありがとうございました！</p> <p>●●先生、いつも支えになって下さり、ありがとうございました！</p> <p>●●先生、●●先生、優しい処置、ありがとうございました！</p> <p>●●先生、ひよんな所で会えて、うれしかった！ ありがとうございます。</p> <p>きちんとお名前伺えていない先生方、術中励まして下さった看護師の皆さん、本当にありがとうございました！！</p> <p>大変な状況ではありますが、皆の為に力をつくして下さい、感謝しかありません。</p> <p>関わって下さった一人でも多くの方にお礼を伝えたくて、ここに投函いたします。</p>	<p>この度は大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。</p> <p>頂いたお言葉は、関係各位にお伝えいたしました。</p> <p>今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>
8	<p>エコー・マンモの部屋</p> <p>寒くてカゼをひきそうでした。</p> <p>薄着になる場所は暖かくしていただきたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。また、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>マンモグラフィの部屋では、空調以外にファンヒーターを付けて暖めていますが、マンモエコーの部屋では、空調のみのため寒く感じられたのかと推測します。暑さや寒さの感じ方には個人差がありますので、温度計を設置して室温を管理しながら、少しでも快適に検査を受けて頂けるように、きめ細かなお声がけをさせて頂くようスタッフ一同、心がけていきたいと思っております。</p>
9	<p>患者にえらそうな物言って、そこの病院ではどのような教育をされていますか。</p>	<p>この度は入院加療の大変お辛い中、看護師の態度により不快な思いをさせてしまったことをお詫び申し上げます。誠に勝手なお願いではありますが、もう少し詳しい状況などをお聞かせいただき、より課題を明確にして改善に向けて取り組みたいと考えております。大変恐縮ですがご協力頂ければ幸いに存じます。頂戴した貴重なご意見を基に接遇の質向上に努め、どのような状況であっても、患者様に寄り添い丁寧な関わりが持てる看護師を育成いたします。最後になりましたが、1日も早いご回復と社会復帰をお祈りしております。</p>