

## 患者様からのご意見と回答(令和3年4月)

No	ご意見	対応
1	<p>●月●日付の入院診療計画書について、説明を聞いてサインしたのが●月●日で、コピーをもらうのが今日である事は、おかしくないですか。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご意見の内容から、その時の対応に関して説明不足や言葉足らずがあったと思います。医師の入院治療計画に基づいて、看護師が患者様への看護計画を立てています。治療計画や看護計画の確認作業と今回は週末をはさんでしまったため、事務クランクからのご案内が大変遅れてしまいました。今後につきまして、確認作業を早急に取り組み、医師からの治療計画が診察や手術などで遅くなるような場合、その旨を説明出来るように努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>コロナの中一生懸命看護して頂き感謝です。 退院カンファレンスを受けるためPM3:00の約束で2:40分頃受付に声かけをして来て待っていると伝え、3:00になっても連絡なし。再度受付へ行き声かけをしたが、看護師さんには伝えていると云われた。3:30分、看護婦さん(担当の方)が来られ連絡ミスに気付いた。名札を見ていれば良かったと思う。 さがせばいいのかとおもいました。 主人は私が事故でもと心配したそうです。</p>	<p>今回は御本人ならびにご家族には大変ご心配とご迷惑をおかけすることになり申し訳ございませんでした。 今回、早めのお時間で来院をしていただいておりますが、コミュニケーションエラーにより長時間お待たせすることになり大変申し訳ありませんでした。 今後はこのようなことがないように、病棟スタッフの周知の徹底と連携を強化していきます。</p>
3	<p>売店前のエレベーターにのろうとしたところ(1F)、医者がマスクを外し手に持っていた。 入院中の家族が、出入りできないようにコロナ対策されているのに、なぜ医者がコロナ対策用のマスクを外しているのですか？</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 マスク着用を徹底するように指導致します。</p>
4	<p>全て機械的で冷たい印象でした。 心電図の検査が終わって、まだ服が胸の上までめくり上げてある状態なのに、カーテンをさっと開けられて非常に嫌でした。 手術で胸がありません。人に見られたくないのに、女性としてデリカシーがなさすぎます。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ご指摘頂いたとおり、更衣をされている途中でカーテンの開閉につきまして当方の確認不足が原因であり、カーテンを開ける際はお声掛けして了解された旨を確認した後にカーテンを解放することを徹底いたします。 また、お手伝いの不要な患者様に於きましてはご自身でカーテンを開けて退出頂くようにさせていただきます。</p>

# 患者様からのご意見と回答(令和3年4月)

No	ご意見	対応
5	<p>この度は胎盤早期剥離で命を救って下さり、本当にありがとうございました。こちらに搬送されなければ助からなかったと思います。本当に感謝しています。私がこの入院で印象深かった人物やできごとについてお伝えします。●●から搬送後はすぐに診察、すばやく手術となり、心がおいつかずオロオロしていましたが、手をにぎって大丈夫ですよと言ってくれるスタッフ(看護師)さんに救われたのを覚えています。麻酔前に覚えている事は早めにオベをした方がいいと話し合う先生方、いそいで素早く準備する看護師さんたち、あとはずっとここにこしていた●●Dr. 優しく語りかけてくださった●●Drです。私は死ぬかもしれないと自分では自覚していなかった為、目覚めた後も、もうろうとしながらもICUの方々には筆談で色々やりとりさせて頂き救われました。一番つらいのが私にとっては、意識があるのに思いを伝えられない事だと思っています。(略)</p> <p>処置が眠っていると思って痛み等に配慮していないと感じるもの、会話、たくさんありました。(略)</p> <p>もう一つ、ムカツイエピソードがあります。抜管をする際、喉の管が辛すぎて少しでも早くしてほしかったですが、とても怖かったんです。痰を吸うのがくるしくて心が弱っていたし、きちんと説明をききたかったので、抜管するよー！と実施して下さる先生にする前に説明してもらおうとジェスチャーをしました。そうしたら、「抜いたら話せるから！！今は抜く準備に集中させて！！」と怒鳴られました(笑) はあ！？</p> <p>腕は良くても人の心とか相手の様子を見られる方が患者としてはありがたいです。先生の目指しているものはそこではなくても、傷ついた体と心にさらに傷つけている自覚がなかったなら、知っておいてほしいと思います。</p> <p>めっちゃくちゃ感じ悪かったですよ。それに抜管前にききたかった事なので。結局抜く前に「いたくないです、んむいたらのみこまずすいとるので、ためておいて」と説明されたので大丈夫でしたが。声が出て、何だったのと聞きにはこなかったですけどね！！</p> <p>●●先生です。(略)</p> <p>ICUは若い方もたくさんいて、だけど知識も医療行為もたくさんされていて、活気があって皆さん親切で、とても良くして頂きました。隣のおじいさんも言うてましたが、皆本当によく動いて働いて、涙が出る、と言っていました。私もそう思います。</p> <p>ですが、若い方の私語と他の人、スタッフに対するグチなどは絶対裏で言うか、退勤後にする方があなたたちの価値はもっと上がります。</p> <p>オペ後の覚醒前の患者、きいていないと思っている患者、意外ときいていますし、ききたくないです。</p> <p>ご自身や患者さん、病院の為に、スタッフ以外の人に仕事以外の話はきかれないようにするのがいいと思うし、願いでもあります。(略)</p> <p>一分一秒を争う、そんな職場だと思えますし、本当に神経を削る、時間も長く拘束され、とても大変で偉大なお仕事をされておられる皆様には感謝と尊敬でいっぱいです。皆様ご自愛下さい。これからも地域をどうか、支えて下さい。ありがとうございます。</p>	<p>●救命診療科より 抜管の際に救命診療科医師の配慮が足りなかったことについてご指摘いただき、誠にありがとうございました。病気のみならず心も含めた「人」の診療をおこなう事こそ医療の原点であり、それは急ぐから、もしくは重症だから軽視して良いものでは決して無いはずです。今回の当方の対応はいささか不十分なものであり、反省しております。今回のご指摘を真摯に受け止め、提供する医療の質の改善に努めてまいります。</p> <p>●産婦人科より この度は大変なお産、よく頑張られました。また激励の言葉まで頂き身の引き締まる思いです。産科は皆様笑顔で退院できて当たり前の診療科です。しかし、当院では退院する皆様全員笑顔で帰られるわけではありません。だからこそ一人でも多くの方に笑顔で退院頂けるように日々他の施設よりも努力しているつもりです。救命診療科や小児科とタッグを組んであなたが困難を乗り越えるお手伝いできたことを誇りに思います。頂いたお言葉をかみしめ、今後も「一人でも多くの方に笑顔で退院頂けるように」を再度胸に刻んで邁進いたします。子育てはまだまだ続きます。何かあれば是非お声をおかけ下さい。</p> <p>●救命ICU病棟より この度は、救命ICUスタッフによる対応、手術後の患者様への関わりを通して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。今回ご指摘をいただいた、スタッフの何気ない言葉や私語が患者様の心の中をどれだけ不安な思いにさせてしまっていたのかを痛感したとともに、自分たちの行動、言動一つ一つを反省しなければいけないことであると猛省しています。患者様が呼吸器に繋がるチューブを挿入されている状態を、苦痛であると考え、その苦痛を少しでも取り除けるよう、患者様にもっと寄り添い、どのようなことが苦痛なのかをもっと考えなければいけません。しかし、今回のことが、自分たちだけの考えであり、私たちが行っているケアが一方通行になってしまっていることもよく理解しました。重症な患者様であり、緊急性とスピードを求められる現場であるからこそ、患者様の立場に立つということを、スタッフ全員で考え、一人一人の行動変容につなげなければいけないと考えます。また、どのような場面でも、一番に患者様のことを考え、最適な医療とよりよい看護を提供しなければいけません。救命ICUスタッフ全員が同じように患者様のことをより深く考え、ケアを提供できる場にするため、師長としての指導はもちろん、自分たちの行動を振り返り、内省し、部署全体で患者様を不安にさせず、また不快な思いにならず、快方に向かうにはどのようにするのかを話し合い、自分たちの行動を変容させていきます。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、私たちの看護をよりよくするために全員で取り組みたいと考えます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>●一般病棟より この度は貴重なご意見ありがとうございました。急な転院と急な手術で混乱され、赤ちゃんはNICUでご自身の身体は思うように動かず、心と身体がついていかない状況であったと考えます。何が患者様にできるか日々考え行動していきたいと思っております。今回の意見でのお褒めの言葉が、当病棟スタッフの糧となります。ありがとうございました。</p>

## 患者様からのご意見と回答(令和3年4月)

No	ご意見	対応
6	<p>子供がはじめて、けいれんを起こし受診しました。不安いっぱいでしたが、担当の先生が親身になって話をきいてくれたり、周りの看護師さんも娘に笑いかけてくれたりして、不安だったキモチがすごく軽くなり、涙がでそうでした。大変な中、ありがとうございました。</p>	<p>貴重なご意見を、実際に投書していただき、有り難うございました。お母様の、お気持ちを伝えていただき、医師・看護師・スタッフ一同も有り難い気持ちで一杯です。今後も、このお言葉を励みとして頑張ります。</p>
7	<p>高齢の70~80才ぐらいの壮年 診察を要望するが、予約がないのに全くあきらめず、大きな声で受付並びに職員等が対応。 他の患者に大変迷惑。他別の部屋等に移すべき。クレーマー対応頼む。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。通常は別の場所に移動頂いて対応するのですが、相手の状況、タイミングなどにより、この時はその場での対応になってしまいました。他の患者様のことを考え、今後は適切な対応に努めて参ります。ご意見ありがとうございます。今後とも患者サービスに尽力致しますのでご指導、ご鞭撻の程、よろしくお願い申し上げます。</p>
8	<p>分かりやすい説明でした。 すこしこわかった。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>