

# 患者様からのご意見と回答(令和4年1月)

No	ご意見	対応
1	<p>病棟は看護師ではなく看護婦にケアして欲しいと思います。他の病院では女性のみでした。ここの病院は看護師が半分位のことでした。病棟は看護婦に願いたい。</p>	<p>この度は貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。以前は、看護業務を行う人に対して、性別や時勢によってさまざまな呼び名が用いられていました。しかし、2002年に改定された「保健師助産師『看護師』法」によって、それらは「看護師」という名称に統一されました。私たち看護師は、専門職業人としての使命を果たすために、日々患者様と向き合えるように努力しております。男女の差を持たずに業務に就くことを基本としておりますが、身体のお世話をさせて頂く上で配慮すべきことはあるかと思っております。その際はお手数ですが申し出て下さいますか。できる限り意向に沿えるようにしたいと思います。よろしくお願い致します。</p>
2	<p>※調理の方へ※            ○○です。○/○日に当病院に搬送されました。脳梗塞で、処置が早かったので、今ではすっかり元気になり明日の(○日)1時に退院となりました。            コロナの事も有り、面会もできず、毎日暇で暇で楽しみと言ったら、1日3回の食事で、毎回完食で美味しく頂いていました。腎臓が悪くて、浮腫がすごく有ったんですが、入院してから、今日で9日になります。全然浮腫が出なくて、びっくりしています。これも出された食事をいつも完食してたからだと、思っております。家に帰ったら、同じように料理頑張ろうと写メを取ってます。最初から、取ってなくて残念です。又、近い内に今度は、腎生験で、お世話になると思っています。食事楽しみにしています(笑)。有り難うございました。</p>	<p>この度は温かいお言葉を頂き、誠にありがとうございます。            患者様の早期退院に向け、お食事でサポート出来てスタッフ一同とてもやりがいを感じています。            入院中はお写真も撮って頂きありがとうございます。ご要望頂きましたら、簡易的なものではございますが、入院中の献立をお渡しさせて頂きますので、よろしければお声がけください。今後も患者様に喜んでいただける食事を目指し、スタッフ一同努めて参ります。</p>
3	<p>神経内科の先生が4月で変わるということで、4月から代わりの先生がきてくれるようお願いしたい。また、神経内科を維持して下さい。</p>	<p>ご意見頂きありがとうございます。            脳神経内科につきましては、診療を継続できるよう最善を尽くさせていただきます。今後とも患者様が安心して診療を受けて頂けるよう努めて参りますのでよろしくお願い致します。</p>
4	<p>上半身が裸の状態検査をするのに、カーテンのしきりしがなく、一般の人が中に入ってこれる状況です。今回は待合室に一番近い部屋で余計に気になりました。以前にも投書して改善するとの回答があったのに、全く変わっていません。担当の方に言ったところ「私に言われても・・・」という感じの対応だったのにもがっかりでした。</p>	<p>患者様には不快な思いをさせてしまい申し訳なく思います。            検査当日、ご指摘の内容について検査担当者から報告がありました。これまで扉を閉めて検査を実施しておりましたが、コロナ禍で換気が必要となり扉を開けて検査することとなっております。事前に申し出て頂ければ奥の部屋で対応させて頂きます。お手数をおかけいたしますがよろしくお願い致します。</p>
5	<p>ほぼ毎日職員が食事を取っています。職員は食堂があるのではないですか？病院に来ている人がこまっている時がありますよ。朝礼とかコミュニケーションが取れてないのではありませんか。マスク無しでも雑談してますよ。</p>	<p>コロナ禍となり、ご来院頂きます患者様やご家族様の待機場所が少ないにも関わらず、職員が占領していたことを重く受け止めます。            院長名で職員全体に、共有スペースの使用禁止を改めて通知しました。また食事の際の黙食についても、今一度徹底できるように意識していきます。            ご迷惑をお掛けして不快な思いをさせましたことをお詫び致します。</p>

## 患者様からのご意見と回答(令和4年1月)

No	ご意見	対応
6	<p>〇〇の〇〇患者さん廊下に出る時マスクしてる所見た事ないんですけど行けますか？OFエレベーターの後ろで見舞いに来ている人とマスクなしでしゃべってるしもう少し監視してください。お願いします</p>	<p>この度はお気づきの点をご指摘いただき、ありがとうございます。また、不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。コロナ感染拡大以降、患者様やご家族様には大変おつらい思いをさせてしまいながら、病棟内での感染拡大を封じ込めるため、原則面会禁止を継続させて頂いております。また、マスク着用についても、入院時よりご説明させて頂き、患者様自らにも感染拡大防止へご協力いただけるようお願い致している次第です。しかしながら、すべての患者様からマスク着用やご面会禁止へのご理解・ご協力を頂けている現状とは言えません。その件につきましては、私どももご入院患者様への感染拡大や万が一病棟が感染拡大により閉鎖するようなことがあってはならないと、何とか感染管理にご協力いただけるようお声を続けております。ただ、おひとりおひとりの行動すべての把握までは十分できておりません。事実、患者様によっては、すでに複数回マスク着用へのお声をさせて頂いている場合もあります。今後も感染管理の徹底を患者様やご家族様のご協力を得ながら継続し、少しでも安心して療養頂ける環境づくりを目指します。文末になりましたが、一日も早くお元気になられ、社会復帰されますことを心よりお祈り致しております。</p>
7	<p>若い男性が、2歳前位の赤ちゃんをだっこしながら、受付前(フロア)でだれかを気にかけている様子でケイタイをそうさしている(心配)。ねている赤ちゃんにコロナが、と気になるどころか入室できる部屋があればと思う。だれひとり職員さんは声をかけません。私は30分以上みているだけでした。もしかしたら、奥様が病気で夫と赤ちゃんがその診察をまっているのでは。お願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当院では、マスク着用、出入り口での検温・手指消毒、座席のソーシャルディスタンス、病棟での面会禁止など標準的な予防策をとらせて頂いておりますが、感染リスクが高いような状況がございましたらお声掛けするなど臨機応変に感染防止対策に努めたいと存じます。また、お困りの患者様をみかけた場合は、お声がけするなど対応させていただきます。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
8	<p>青い服で事務の人かな？患者にも家族にも言い方がきつい、もう少し優しい言葉が大切だと思う。</p>	<p>このたびは、病院関係者による対応において、不愉快な思いをされたことについては、大変申し訳なく思っております。 今後は、このような対応がなされないよう、関係職員の指導をおこなっていきます。</p>