

# 患者様からのご意見と回答(令和5年9月)

No	ご意見	対応
1	<p>〇〇先生には手術から退院まで色々とお世話になりありがとうございました。 〇〇先生には是非病院にのこってほしい。</p>	<p>ありがとうございます。 地域医療にできるだけ貢献できるよう努力いたします。 来春以降も私どもの手術・診察枠を設けられるよう協議してまいります。</p>
2	<p>シャワー終了後の管を左～右側に貼りかえてくれた時に左側のテープをはずし忘れてテープあとが、かゆくなりました。〇日(土)朝の看護師にシャワーの時間を言おうとしたら、「土日はなし」と言われました。土日は看護師が少ないから、安全のためにシャワー中止になったと聞きましたが、私はアトピーでテープにもかぶれるし、術後のオムツでもお尻がかゆくなったり、両足の太ももあたりと背中のかゆみがあり、皮フが真っ赤になり、かゆみもある、患者(私)は本当は昼ごはんを食べて退院したかったのが本音ですが、熱が出たり血尿が出たり痛みが出たらまた再入院になったらと思い、がまんしていますが・・・ 病室では、隣の患者の件で寝不足で入院中はもっとかいてきに過ごせる様お願いしたいです。部屋のクーラー設定温度が高いから、もう1度夏場の設定温度を見直してほしい。 私は夏場の入院が大変苦になっていました。食事は大変おいしかったです。 色々クレームばかりかと思いますが、よろしく願います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 テープのがし忘れによる皮膚への影響は大変申し訳ありませんでした。患者様の状態の把握不足や情報の共有不足を反省し、次からの看護に活かしたいと思います。 入浴(シャワー浴)は原則禁止とさせていただいています。しかし患者様の状態に応じて臨機応変な看護の提供が必要と考えます。今回のことを振り返り、部署内で話し合います。病室の環境を整えることは私達看護師の役割の一つですが、限界もあります。可能な限り安楽に過ごせるように援助させて頂きたいと考えます。 ご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>尿瓶に尿をしたので、処理してもらったが、尿瓶の蓋を開けたまま立ち去ろうとしたので、呼び止めて注意すると、ドアを蹴って立ち去った。こっちは動けないから、ちゃんとして欲しいのに、どう言う指導をしているのか。 それとも個人的な事なのか。個人的な事であれば、接遇からやり直して頂きたい。それともう一つ、これもその日なのですが、〇〇室に入ってすぐ部屋のセッティング等をして頂きましたが、その時テーブルの上に有った私の眼鏡をセッティング中に当たって飛ばしてしまったのです。普通ならそこで「すいません」の一言が有っても良いのだが、彼は何も言わずに眼鏡を拾い、作業を続けていました。 ちょっと感覚がズレてると思うか、常識が足らんと思うか。これも個人的な問題であると思います。厳しく指導して下さい。</p>	<p>この度は貴重なご意見、ご指摘をいただき、ありがとうございます。入院中に看護師の対応に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。 私たち看護師は患者様に寄り添う事で、療養環境を生活の一部とできるよう支援するべく看護を実施しています。その中で、患者様からの指摘に対してきちんと対応出来なかったことについては個人はもちろん部署全体で考えなければいけないことと痛感しています。きちんと相手に伝わる言葉と態度は必須であると考えますので、より安心して入院生活を送っていただけるよう指導、教育を行ってまいります。</p>
4	<p>大腸内視鏡検査を受けましたが、私の大腸がよじれている箇所もあり内視鏡が通り難いのもあり、先生も苦労されていました。大変痛みもあり、看護師さんから何度も深呼吸を促されました。 一週間後、〇〇科の〇〇先生の受診の際、大腸内視鏡検査の結果画像も見せてもらいました。ここで内視鏡検査が途中半分までで終了したとの報告を頂きました。 〇/〇の検査時、担当の先生(名前は不明です)から途中で終了したとは報告がなく、不信感があります。私も大変疲労困憊していて、もしかしたら聞き逃したのかもしれない。 〇年前の入院から〇〇科さんにはずっとお世話になっていますが、今回の件は引っ掛かる思いがありましたので意見を述べさせていただきました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 また、この度はご不安な思いをさせてしまい大変申しわけございません。 頂いたご意見を真摯に受け止め、患者様が安心して医療を受けていただけるよう努めてまいります。</p>

No	ご意見	対応
5	<p>ますいなし つらかった。            かんご師さんがやさしく、お腹あたりをトントンして下さいました。            大変うれしかったです。            ありがとうございました。</p>	<p>今回、このような温かいお言葉を頂きありがとうございました。            患者様自身検査することにより不安も強かったことと思います。            私たち看護師ができることは少ないかもしれませんが、少しでも患者様の不安を軽減できるように声掛けし手をさしのべたことで、患者様より温かいお言葉を頂けたことにとっても感謝いたします。これからも患者様に安心して治療を継続していただけますようにスタッフ一同寄り添った医療を心掛けていきたいと思っております。</p>
6	<p>●口腔外科診察室について</p> <p>診察室が狭いので通行しにくいです。            できれば、もう少し広くしてほしいのですが。</p> <p>私は癌で諸事情有り、〇〇病院からこちらに転院し命を助けて頂きました。            その立場でこの病院に意見申し上げるのは恐縮なんですが、診察室の患者に対する配慮が他の病院に比べ低いと感じます。            癌という病気は死を意識します。先生との会話が隣のブースにいる別の患者さんの耳に入らないかいつも思いながらの受診です。            予算のことも有ると思いますが、カーテン1枚の仕切りではなく、個室での診察が有ればもっと本音や心配事を声に出して伝える事ができます。            口腔外科の皆様にはとても感謝しております。            不満を申して失礼致しました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。            口腔外科の診察環境については、現時点で確保できる限りのスペースで対応しているというのが現状です。患者様のプライバシーにもできるだけ配慮できるよう、カーテン隔離はできるようにしております。            院内の施設全体を再度確認しながら、環境調整をすすめていくよう順次対応を検討いたします。</p>