

【看護課】

患者さまのご意見	回 答
<p>受付の方の声が聞き取りにくいのでもう少し大きい声をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">70 歳以上 女性</p>	<p>受付からロビーへ出てお呼びする。あるいは事務との声が重ならないようご案内してまいります。職員は感染対策のためにマスク着用をしておりますが、マスク装着で声がこもっている場合もありますので、状況に応じマスクを外すように指導してまいります。</p>
<p>最近思う事なんですけど、10 番処置室が時間かかりますか？ 診察受付の人達とても説明良く話してくださいます。心が落ち着きます。ありがとうございます。</p> <p style="text-align: right;">70 歳以上</p>	<p>採血、注射、処置などが多く、お待たせすることがあり申し訳ございません。業務の流れをスタッフと話し合い効率化が図れるものに対しては改善に取り組んでまいります。</p>
<p>看護師さんヘルパーさんが病室に入って来たら用事があってもなくても患者の名前を呼び声掛けしてほしいです。 私が居る時に口腔ケアをしてくれたがあまりの早さに驚いた（1 分位でした）もちろん丁寧にしてくれる人もたくさんいます。再度徹底して下さい。</p> <p style="text-align: right;">家族より</p>	<p>この度は、ご心配をおかけして申し訳ございませんでした。 患者さまのケアには必要な時間ほかける必要があります。1 分と感じる程度の時間では十分にきれいになっていない事が考えられます。 ケア方法など再度徹底させていただきたいと思えます。</p>
<p>入院した直後、病室で看護師さんが大きな声でプライベート情報に『離婚』と書いてあるのに結婚は？家族は？子供は？生年月日は？と再度聞かれ 4 人部屋でカーテンの向こうで聞かれているのが嫌でした。 緊急連絡先も書いてあるし、再度聞かないで頂きたい。血管が細く注射針を 1 回で刺してもらったのはありがたく思います。お世話もして頂き感謝しています。 人それぞれですが患者さんで、担当じゃない人に八つ当たりし、上から目線で嫌な思いをしました。身体が不自由なのは分かりますが私達も治す為にお世話になっている事を忘れないようにと改めて思いました。</p> <p style="text-align: right;">60 歳代 女性</p>	<p>個人情報に対しての認識不足による保護が十分に行われていなかった事、大変恥ずかしく思います。また、具合が悪い時、何度も同じことを聞かれるのは非常に身体的にも辛かったことと思えます。 個人情報については、病室ではなく別のお部屋での聞き取りができるように今後考えてまいりたいと思えます。 この度は大変申し訳ございませんでした。</p>
<p>シャワー室フラットでもう少し広いといいです。ベッドサイドのキャビネットが移動できると良いです。のりのきいていないパジャマも欲しいです。</p> <p style="text-align: right;">60 歳代 女性</p>	<p>ご不変をお掛けしまして申し訳ありませんでした。 段差は転倒などのリスクも高くなる為、安全配慮への注意を今後も見直していきます。また病院として改善策を検討していきたいと思えます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>看護師さんすごく丁寧なきっちりした方と裏表の激しすぎる方がいる術後の夜よくわかる。</p> <p style="text-align: right;">50 歳代 女性</p>	<p>看護師の態度や言葉遣いで不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 面談を行い、基本的な挨拶や患者様への対応について振り返りを行い、接遇について改めて指導を行います。 また、患者様が快適な入院生活を過ごせるよう心のこもった接遇対応ができるよう努めてまいります。</p>
<p>病室で使用済みの紙おむつがロッカーの中に置いてあって中が臭くなってました。紙おむつ交換の時に置き忘れでしょうか</p> <p style="text-align: right;">70 歳代 男性</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 掃除や入室前の部屋チェックを今まで以上に徹底してまいります。</p>
<p>大腸ポリープ摘出手術は過去 2 回行っております。その時と比べて作業は早く少し雑な感じでした。案の定、夕方に患部より下血し、明日再手術となり、2 泊 3 日の入院が 3 泊 4 日となりスケジュール変更。又、翌日の朝 8 時 20 分頃 2F ナースセンターを通った所、医師と受付事務員が、『この頃下血の件が多く発生。』笑いながら談話していました。私としては不愉快でした。看護師に聞きました所、外部のオペが多いとの事です。このような状況では信頼がなくなります。</p> <p style="text-align: right;">70 歳以上 男性</p>	<p>内視鏡を使った手術はお腹を切る手術と異なり傷口をしぼることはできません。そのためポリープ切除部の傷からの出血はある頻度では避けられないというのが実状です。電気メスを使い焼くことにより出血を予防するのですが一般に 100 人に 1 人位の割合で出血がおけるとされています。</p> <p>しかし、事務員、医師との不要な発言は、ご不快な思いをさせてしまい本当に申し訳ございませんでした。外部のオペだろうが内部であろうが、患者さまにとっては鶴ヶ峰病院で手術を受けることに変わりありません。</p> <p>今後とも信頼回復に向けた医療対応を心がけていきたいと思っております。</p>