

“皆様の声”のお知らせ (2021年5月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の言動・対応	<p>入院していた家族のものです。コロナで面会が禁止されている為、病院での出来事を知る事ができませんでした。検査入院にもかかわらず、床ずれ、体重減、歩行・排泄困難になる等、看護がどれほどずさんなものか、聞かなくても想像することができました。先日、同じ病棟に入院されていた方と話をすることがあり、その内容は、とても心が痛くなるものでした。病院全体が同様だとは思いません。中には親身になって下さる看護師さんもいるでしょう。だけど、頼むことも、体を動かすことも、困難な人に、気持ちのこもった接し方を、最低限するべき事をしていただきたいと、願っています。意見箱で別の方が「受付」の方の態度の改善を望む声があったのを見ました。同意見でしたが、前より改善されたと感じました。冷たいとと思っていましたが、懸命に走りながら各部への伝達を行っていただいた受付の方。温かい対応で感謝しました。意見箱への投書で改善がみられるのであれば、意見すべきと考え、記入させていただきました。</p>	<p>この度は、患者さん、ご家族の想いをお伝えくださりまして、ありがとうございました。私どもの病院に信頼をいただき、入院して頂いたにもかかわらず、大変不愉快な思いをさせていただきました。</p> <p>日常生活動作能力の低下は、退院後の生活に大きな影響を与えます。患者さんはもちろんのこと、患者さんを支えるご家族におかれましても多大な不安を与えたまま退院につなげてしまったことを心から深くお詫び申し上げます。</p> <p>「ずさんな看護」というお言葉に大変心が痛むとともに、スタッフ一同悲しい気持ちでいっぱいです。専門職として適切な看護実践ができていなかったという評価につながり、深く反省致しております。</p> <p>日常生活援助におきましては、日頃より、患者さん一人一人の尊厳を大切にすると共に、患者さんの身体的、精神的状態を踏まえ、日常生活の自立度が高まるような支援を心がけております。患者さんの退院後の生活を見据え、自立を促した援助をさせていただくことは、看護の基本です。今後も対象となる患者さんに必要な援助は何かをよく考え、把握し、患者さん、ご家族から信頼の得られる看護を提供して行けるよう、指導・教育を更に徹底していく所存でございます。</p> <p>この度は、貴重なご意見をおよせいただき、誠にありがとうございました。</p>	A4 階病棟 師長 下村
2	職員の言動・対応	<p>先日、看護師より「排尿後の尿の処理と記録」の説明を受けました。私の理解不足から間違った尿の処理と記録になってしまいました。幸いにも途中で確認する機会があり修正することができました。説明者としての責任は、相手が理解したことを確認して果たしたことになると考えます。一度説明すれば責任を果たしたと考えるべきではないと考えます。人命を預かる看護師という職業は、相手が理解したことを確認する作業は特に入念に行うべきと考えます。</p>	<p>この度は、看護師の説明不足があり大変申し訳ありませんでした。病棟看護師全員に、患者様になんらかの説明をした際は、きちんと理解度の確認をし、不足があれば補足をする必要があるということを教育いたしました。引き続き、看護の質向上にむけ努力していきたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	A5 階病棟 師長 田中
3	職員の言動・対応	<p>眼科受付がひどい。だれもいないのに「お待ちください」と挨拶も返さないで言う。マイペースもいいかげんに。</p>	<p>お待ち頂いている事への配慮が欠け不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。受付職員はその意識を常にもって業務に従事するように再度、指導致しました。ご指摘ありがとうございました。</p>	医事情報部 課長 山口

“皆様の声”のお知らせ（2021年5月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
4	職員の言動・対応	とある職員は、休むときに代役の方を設定しない、できないことが、ほかの職員に比べて多くて、非常に迷惑しています。	<p>この度は不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>リハビリセンターでは担当職員が休む際、代わりのスタッフを立てて対応しています。しかし患者さんの病状や体調、リハビリの内容に加え、他部門のリハビリ状況や、訓練メニューによる疲労度などを考慮しお休みとさせていただくこともあります。患者さん一人一人の状態に応じて総合的に判断しているのですが、十分な説明が不足しておりました。</p> <p>該当するスタッフへは注意、指導を行い、全リハビリ職員に対しても丁寧な説明を心がけるよう、再度指導致しました。今後は患者さんにご迷惑や不利益が生じないよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>	リハビリセンター 科長 大澤

“感謝の声”のお知らせ（2021年5月分）

内容
<p>今回の緊急入院のより、先生にはお忙しい中にもかかわらず丁寧な診察をしていただき、突然起こった事態にも先生の優しさで緊張な気持ちが救われる思いでした。本当にありがとうございました。又、たくさんの看護師の皆様には心のこもった温かいきめ細かい看護をいただきまことにありがとうございました。いつも笑顔あふれ、こちらの不安を取り除いてくれて感謝の言葉しか見つかりません。リハビリの方にも寄り添った指導を細かくいただき感謝の言葉しかありません。楽しくリハビリを行うことができるとてもうれしかったです。本当に皆様ありがとうございました。どうかお体ご自愛下さいますように。</p>

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するもの及び診療に関する具体的な内容につきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。