

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>父と最後の夜を一緒に過ごせて良かったです。心からお礼申し上げます。父も天国からお世話になった方全員に感謝していると思います。</p>	<p>20代 男性</p>
<p>2022年2月自宅の階段で転倒して右大腿骨骨折、頭を打ち救急車で市民病院に運ばれた。その日のうちに帰宅できると思ってた。まさかの入院、明日緊急OP。自分の身に何が起きているのか理解できず、初の全身麻酔、術後初めて回転性のめまいを体験し、恐怖ですぐにナースコールを呼ぶと、「目をつぶってください」と来なくてそれだけでした。</p> <p>今回2024年6月12日抜釘手術があり、何が怖いかというと、手術より麻酔から覚醒したときの回転性のめまいでした。2年前は3階に入院し、周りは心臓の手術をされた方ばかりで、初の手術免荷8週と不安だらけでした。でもリハビリを術後初めてして、作業療法士の黒瀬先生、理学療法士の竹永先生には大変親身になって色々教えていただき、心強く、感謝しています。2年前はありがとうございました。</p> <p>今回6月12日に手術をしてくださった野口先生、抜釘手術について術前にすごく丁寧に説明していただきました。全部抜釘できないかもと言われましたが、全部取れましたと術後に言われて、本当にありがたく思いました。今回は4階西病棟に入院することができ、周りの整形の手術をされた方々とたくさんお話でき、野口先生も何度も病室に来ていただき、こちらの不安に思っていることをよく聞いていただきました。お忙しい中、ありがとうございました。術前は麻酔科の先生も前回のことをとても心配して下さって、今回は安心して手術することができました。4階西病棟の看護師のみなさん、師長さんをはじめ、みなさん本当に親切な方ばかりでした。看護師の高橋さん、田中さん、中島さん、小林さんはお忙しい中、とても親身になって接して下さり、勉強にもなりました。ありがとうございました。今回の理学療法士の布村先生、お若いのにしっかりされて、一緒にリハビリして楽しかったです。退院後3週間の自宅療養、リハビリの通院により順調に回復できたのも、野口先生、4階西病棟の看護師のみなさま、リハビリの先生のおかげです。本当にお世話になり、ありがとうございました。2年前は下関リハビリテーション病院に転院になり、お礼も言えず、今回も土曜日退院で看護師のみなさまにお礼も言えず気になっておりました。今後は骨粗鬆症の治療をしながら健康でありたいと思います。明日から仕事復帰します。頑張ります。</p> <p>毎日暑い日が続いております。どうぞみなさま体調を崩されませぬようお祈り申し上げます。書面でのお礼となり申し訳ありません。ありがとうございました。</p>	<p>50代 女性</p>
<p>5階西病棟でお世話になっております。感じの良い看護師さんの名前を書かせてもらいます。清水さんと千先さん、いつも元気はつらつして、はっきり言ってくださいます。こちらでも元気になります。</p>	<p>70代 女性</p>

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>〇〇の態度が患者とその家族に寄り添っていない感じがするので、対応を改めてほしい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。患者さまとご家族の方の気持ちに寄り添う看護が提供できるようにと日頃より病棟スタッフで取り組んでおりましたが、今回ご指摘をいただき、再度、病棟スタッフと「患者・家族の気持ちに寄り添う看護」について話し合いを行う時間を設けることとしました。今後も患者、家族の気持ちに寄り添う看護を提供できるように取り組んでまいります。</p>
<p>看護師の中に考えが古いことを言う人がいる。〇〇〇の看護師に名前が分からないが2人いる。</p>	<p>このたびは、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。詳細はわかりかねますが、看護師の発言や行動で不快な思いをさせてしまったことと推察いたします。大変申し訳ございませんでした。引き続き、病棟全体で接遇を向上できるよう指導してまいります。</p>
<p>中学生以下の子供は病棟などに入れないことになっているのに、普通に入っているのは何故ですか。徹底してください。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。患者さまにおかれましては、新型コロナウイルス感染症流行後、ご家族や大切な方への面会制限にもご協力いただき、感謝申し上げます。現在、面会制限の年齢を原則として18歳以上のご家族とさせていただきます。院内に子供がいらっしゃるとすれば、入院患者さまか、主治医の許可で来院された危篤の患者さまのご家族さまと思われます。引き続きルールを守って安全な療養生活を送っていただけますよう努めてまいりますので、ご理解のほど、よろしく願いたします。</p>
<p>〇〇の受付の患者さんに対する態度が悪すぎます。お忙しいのはわかりますが、患者の質問を無視したり、適当な返事などあまりにも窓口の接遇が悪いと思われます。今日だけで3人の患者さんが苦情を言われてました。改善をお願いします。</p>	<p>このたびは、外来スタッフの患者さまに対する言動で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。外来の窓口には多数の患者さまがいらっしゃいます。時には同時に声がかかることもあり、余裕のなさからかお声がけや態度が不適切になってしまったのではないかと推察いたします。ご指摘をいただき、今一度接遇の重要性を指導いたしました。忙しいときこそ、患者さまに寄り添ったお声がけ、思いやりのある態度で接することができるよう努めてまいります。</p>
<p>患者さんによって態度が違う(一部を除き)もっと寄り添ってほしかった。残念ながら、看護師さんもですが、まさかの先生までも！身体も心も辛い中、さらなる苦痛な入院生活となるとは。1日も早くこの病院を退院したいと切に思います。</p>	<p>このたびは、入院中に医療者の対応で、辛い気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。詳細はわかりかねますが、患者さまに不公平感を与えてしまったり、悲しい気持ちにさせるような言動があったのではと推察いたします。申し訳ございませんでした。今後も患者さまの気持ちに寄り添える医療者を目指して精進してまいります。(管理者として可能でしたら、詳しい状況を教えていただければ幸いです。)</p>