

## 患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。

皆様から寄せられたご意見・ご要望は、真摯に受け止めてまいりたいと存じます。

この度、いただいたご意見・ご要望に対する回答は、下記のとおりです。

なお、過去にいただいたご意見と回答については、当院ホームページにてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
9月27日	保険証確認、何番に行けば良いか分かりづらい。並んでいて「あちらに並んで下さい」と言われ並び直す時はイライラする。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。保険証確認の際は、②初診受付または③再診受付までお越しください。ご不明点がございましたらお近くの職員までお声がけください。 (10月9日 回答)
9月30日	①オペ室の看護師さんは優しく心強かった。オペ前で不安なのを、言葉は必要最小限でじっと手を握ってくれていたのは安心だった。 ②入院した際の看護・入院の各計画などの説明をベットサイドするのは個人情報的に不快であった。隣のベットの人などに丸聞こえでイヤだった。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 このたびは不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後はプライバシー保護の観点からも聞き取りや説明時など周囲にも意識しながら、不快な思いをお掛けしないように配慮してまいります。 (9月30日 回答)
10月11日	5Fでとてもお世話になっております。とても良くして下さる看護師さんがいる中、不快になる態度や言動が気になる方もいらっしゃいます。〇〇さんとおっしゃってました。あいさつを無視される方もいらっしゃるのであずける身としては不安になります。 私はたまにしか面会には来ないですが、とても不快な気持ちになりました。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。看護師の態度や言動により、不安な思いを与えてしまい心よりお詫び申し上げます。 私どもは患者さんとそのご家族の方に安心して医療を受けていただける環境を提供することを第一に考えております。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後は全スタッフへの教育と意識向上を徹底し、このようなことが起こら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。 (10月11日 回答)

<p>10月9日</p>	<p>手洗いを推奨していると思いますが、トイレの中にソープが無く、消毒液を置いてる所があります。ソープを置くべきではないですか？</p> <p>長期入院していて初めからとても気になっていたのですが、出入りする時にカーテンをきちんと閉めてくれない方がいて、通路側の部屋だとわずかな隙間でも中が見えてしまいます。わざわざ閉めることになり、入院中一番のストレスでした。看護師さん、先生、配膳の人など人にもよりますが、あたり前の様に開けていく人がいました。見られて嫌な人もいます。全ての人にきちんと閉めていただきたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。なぜ消毒液が設置されていたのかわかりませんがソープに変更しました。教えて頂きありがとうございました。プライバシーの観点からも、カーテンの開閉時の注意、直ちに周知致します。緊急時を除き、お声かけして開閉するのは当然と思います。このたびは大変失礼致しました。スタッフ一同、患者様の立場に立って行動が出来る様に努力してまいります。</p> <p>(10月9日 回答)</p>
<p>10月15日</p>	<p>10月10日、22時頃から深夜にかけて勤務されていた看護師さん達、本当にありがとうございました。夜、泣き止まない赤ちゃんをデイルームであやしていると、皆さんすぐに声をかけて下さり、ミルクを持って来てくれたりと私はその優しさが嬉しすぎて涙がポロポロ出ました。一番初めに声をかけてくれたのは若いお姉さんでした。若いのに声かけが上手で本当に心が楽になりました。何人もの看護師さん達に助けられた夜でした。</p> <p>朝6時頃赤ちゃんを迎えに行くと、夜助けてくれた看護師さん達は(勤務が終了し)誰一人居ませんでした。あんなにいい人に良くしてもらったのにお礼も言えず、また号泣してしまいました。看護師さんが声をかけてくれ、そのことを伝えると「用紙に書いてみては」、と言ってくれました。(中略)スタッフの皆さん、先生、本当に今回もありがとうございました。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。スタッフ一同、とても励みになります。医療者の言葉や、行動が患者さんの心に与える影響の大きさをを日々感じております。今後も患者さんに寄り添い看護をしていきたいと思えます。</p> <p>お子さんの育児も大変だと思いますが、今後もお元気にお過ごし下さい。</p> <p>(10月15日 回答)</p>