

ご意見への回答

2022年1月回答分

皆さまからお寄せいただいたご意見・ご質問に
お答えします。

(2-1)

ご意見・ご提案	回答
<p>2022.1.7朝8時に受診しました。初診だったので受付を済ませ症状をお伝えし、耳鼻科受診を希望しました。受付の方が救急外来の看護師を呼び、私の症状から耳鼻科に受診すべきか相談しようと思いました。やって来た看護師は、来るなり不機嫌そうに「なに？」と受付の方に言い、私にも「で？」と目を見ながら言いました。腹が立ちましたが「症状は？」と聞かれたので一応伝えると「本人が耳鼻科希望としてるし、それでいいんちゃう」と言い捨て去って行きました。名札を付けていなかったため、受付の方に対応した看護師の名前を確認しましたが「勤務交代で名前がわからない」「投書の際は救急科Ns」と記載して下さいと言われました。とても不愉快でした。</p>	<p>この度は総合案内において、看護師の対応でご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当院では朝8時30分まで総合案内で受診のご相談をいただいた患者様には、救急外来の看護師が直接症状をお聴きし、受診科のご案内をさせていただいています。救急外来では今回ご指摘いただきましたことを真摯に受け止め、患者様の思いに寄り添い、安心して受診していただけるように患者様の支援に努めたいと思います。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>2021年12月5日から父が緊急入院。その後、担当医から処置の説明があったが（母と兄と私に）理解しにくく、かかりつけ医に相談。問題解決した。担当医の説明、処置方法の選択は疑問に残るものである。 退院手続きの日、ソーシャルワーカーさんと母のやりとり。電話での時間の伝え方。11:30と1時半のまちがい。どっちがまちがえているのかわからないが、13時半と伝えるべきと思う。高齢の方を相手に電話してるということを配慮してほしい。</p>	<p>この度は、患者さまへの伝え方に関して配慮がなく、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。部署でこの情報を共有し、患者様の状況をよく考えて適切な声掛けと分かりやすい説明を行うように努めてまいります。</p>
<p>車イス利用者です。採尿の際、高齢（97歳）に加えて“サー”とすぐにでないので時間がかかります。必ず外で待たれています。二階にひとつ、一階にひとつでは、いつも利用していても気が気ではありません。もう少し増やしていただければと思います。そして、採尿したコップをそのままトイレに置いて出るのにいつも不安を感じます。すぐ採尿が終わった事を受付にお知らせしますが。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けして申し訳ありません。現在、限られたスペースの中で増設が難しい状況でございます。今後、改修工事を行う際は車イス用の検査用トイレも含め、検討してまいります。ご理解のほど宜しくお願い致します。</p>

感謝のお言葉

2022年1月回答分

皆さまからお寄せいただいた感謝のお言葉をご紹介します。
皆さまからの感謝を励みにスタッフ一同、より一層患者さまに
寄り添った医療に努めてまいります。

※該当スタッフには患者さまの感謝のお気持ちをすべてお伝えしています。
感謝のお言葉をいただき御礼申し上げます。

(2-2)

私は十二月三日より十九日まで入院していましたと申します。（病棟は東側〇〇〇号室）当初十二月六日入院予定でしたが、肺炎になり急ぎ十二月三日の入院となりました。入院ははじめてですので、心配な気持ちでいっぱいでした。入院当日は、病室に案内され荷物の整理をし、支給されて衣類にきがえました。その夜の事です…四人部屋でしたので、他の三人が同様にやかましく寝付く事が出来ません。そんな姿見て私は、よし、「患者の優等生になろうと」決意しました。私が看護師のお仕事内容に感明を受けました。それは、日夜にとはず、行なわれている事です。例えば、・傷口が痛むのか、よくうなされる人「イタイ」と ・ボケ老人なのか同じ事を繰り返しお話しすること「こゝは「どこですか」→松下記念病院です」「どこにありますか」→守口市の北部です」「何町ですか」→わかりません（外島町）等夜中話し合うのです。 ・看護ブザーがなりますと、すぐに来て「トイレ」へ連れてゆかれました。そんな時でも、優しくていねいに答えておられました。一中夜という勤務体制の中、朝の「体温測定」「血圧測定」又、食事の世話、薬の飲みの確認、売店への小物購入……と云った多種の仕事がありました。私が思っていた以上に看護師の内容が良く分かりました。今回、家族愛というか、家内はじめ長男、長女に激励があり家族愛が病気を治す力となりました。最後に、東三階の看護師はじめ医師、スタッフの皆様へ感謝、感謝です。本当に本当にありがとうございました。

どのスタッフの方も皆様とってもいいと思い来るたびに感謝です。