

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和4年4月)

	ご意見	回答
1	<p>先日鳴門病院へ行き病院が余りに大きくなっているのには驚きました。今では〇〇病院をぬき鳴門市内で一位～二位の病院になっているのではないのでしょうか。</p> <p>先日まで私もお世話になっていたのですが、二十日程の入院でしたか一時期の看護者の多かった頃まで増え元にもどりがみなのは喜ばしきことだと思います。</p> <p>しかし今の鳴門病院は建物が大きくなり診療科が多くなったことなど勤める人の数も多かった頃に戻っているのではないのでしょうか。一方ではいろいろな規則役割にとりかこまれ家庭生活をもち働く看護師が多くなったことなどが今の鳴門病院に勤める看護師の奉仕の心がなさすぎます。自分の役割分だけでよければよいという考えの方が多くいらっしゃるのではないのでしょうか！看護師さんのすぐに口にする言葉は”私担当ではないのでわりません”この言葉ばかり。私も二十日入院していた間に十五回この言葉を聞かされました。自分が分からなかったら担当の人を連れてくるものではないのでしょうか。昔の木造の当時はその人がきちんと担当の人を連れてきてこの人に尋ねてください、までしてくれていました。今の看護師さんはどうでしょうか。担当が一日一日変わるため自分の責はあたらないと思われるのではないのでしょうか。今の看護師さんは仕事に対する心得、奉仕感というものがない感じがします。今の病院では昔でいえば看護師さんは牢番病人は牢獄に入れられた囚人のように思われました。</p> <p>たとえば夜は十時と二時の巡回においても私もうけましたが、ドアを開け電池で照らしてみても患者さえいればよいというかのごとく、上布団が下に落ちているので電池で照らしながら直してくれることはしません。私の場合は足と下腹の手術をしたため首から下は麻酔のかけられたまま痛いためどうにかならないか体を動かしたら布団は落ちてしまい、手術着もはだけてそれを巡回の看護師さんは電池で照らしながら明日に気がつくだろうと通り過ぎてしまう。朝になれば巡回の看護師はこの人鼻たらしして汚い人と口にしながらふきとってくれる。私は四十回の巡回の内、布団・手術着を直してくれたのはたった1人でした。私は病気を治すために入院しているのに小さな病を身につけ退院するような状態でした。今の看護師さんは少し方法をかえるべきだと思います。昔の時のように気持ちよく退院できるようお願いいたします。</p> <p>各詰め所の師長さんに言っても反応がなかったため失礼とは思いましたが上級のあなた様へ投書させていただきました。お許しのほどを。</p>	<p>この度は看護師の不十分な対応と、患者様に寄り添い、応えるための行動と気配りができていないことで、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。</p> <p>ご意見を受け、直ちに当該病棟はもちろんのこと、各病棟師長にも頂いたご意見を共有いたしました。今後も、看護の原点に戻り、患者様が安全に安楽な療養生活を送ることができるよう病院を目指し、看護師の指導を行って参ります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

2	<p>4月〇日～4月〇日まで5階西に入院させていただきました。他県から観光で当地に来て、急病で貴院に救急搬送されました。県外の私を引き受けてくださり、本当にありがとうございました。入院中、先生方には全幅の信頼を寄せることができました。又看護師さん初め、スタッフの方々にはいつもやさしい言葉がけとまめこまやかなご配慮をいただき、安心して療養することができました。</p> <p>旅先での急病でしたが、鳴門病院にて療養できたことは本当に幸運だったと思っています。皆様のあたたかな対応はとてもありがたかったです。</p> <p>このご恩は一生忘れません。本当にありがとうございました。お世話になりました。</p>	<p>この度は心あたたまってお言葉ありがとうございます。</p> <p>旅先での突然の出来事に大変不安な思いをされたと思います。私たちは、日々患者様に最善の看護ケアが提供できるよう努めております。</p> <p>この度のお言葉を励みにし、今後も患者様に寄り添った看護が行えるよう努力して参ります。</p>
3	<p>今年2度目の入院を整形外科（5F東病棟）でしました。1度目の入院の時にとても嫌な思いをしたので今回は心配してましたが、看護師さん達があまにも素晴らしい！今回は手術をしたので身体的にも精神的にも不安がありました。看護師さんの献身的な介護にすべて救われました。私が今まで見てきた医療機関の中で間違いなく1番です。聞いた話では1年少々で異動があると聞きましたが今の5F東病棟の整形外科の看護師さん達は最高です。ほんとにありがとうございました。</p> <p>後になりましたが千川先生松村先生、良い先生に出会えて良かったです。今後ともよろしくお願いします。</p>	<p>この度はお褒めの言葉を頂き、スタッフ一同大変うれしく思っております。</p> <p>整形外科では、手術を目的とし入院される患者様が多く、皆様さまざまな不安を持たれ入院されていることと思います。</p> <p>私たちは少しでも不安を軽減できるよう、患者様に寄り添った看護を心掛け日々ケアを行っています。</p> <p>今回頂いたお言葉を糧に、今後も患者様に満足して頂けるような看護サービスを提供できるよう精進して参ります。</p>
4	<p>午後、定期受診しました。受付の画面での取り扱いについても案内があるべきと思います。診察終了後、〇番まで会計終了との画面は認識しておりましたが、「お名前は呼びませんので番号表示できておれば、会計にすすんで下さい」との言葉がけが欲しかったです。じっと待っておりました。会計の方も、診察券を確認後ぞんざいに診察券をテーブルの上に置きました。「名前は呼ばなくなっただね」と声をかけると「呼びません！」とあいそうのない返事でした。</p> <p>少しずつシステムが変わってゆくのはたいへんいいことだと思います。しかし、ていねいな言葉がけ、対応は必須だと思います。毎日の業務の中で職員の方にとっては慣れたことでも、患者にとってははじめてであります。</p> <p>やさしい病院、やさしい人達であってください。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>頂いたご意見について、スタッフ全員で話し合いを行いました。</p> <p>システム変更となった点については特に丁寧にゆっくりご説明すべきでした。今後はこのようなことのないよう、職員間においても不適切な対応となっていないか、確認を行って参ります。</p> <p>この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>