

# 皆様のご意見にお答えします

2023年2月29日

(最終回収日：1月30日)

\*病院食の主食はパンを選択しているが、鯛みそとの組み合わせはいかがなものか。味噌汁もコンソメかコーンスープにならないかと毎朝思っている、というご意見について

この度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。

パンを選択された患者様には、ふりかけ(袋物)の代わりにジャムを付けていましたが、配膳の際に誤って鯛みそも付いたまま提供してしまっておりました。職員全体で内容間違いの無いように注意して参ります。

パンを選択された患者様の味噌汁につきましては、基本献立の「御飯」に沿って成分を合わせておりますので、主食がパンの患者様にも「味噌汁」を提供させていただいております。貴重なご意見をありがとうございます。

\*夜中にベルを押した所、職員が何も言わずに病室に入ってきて暗闇の中立っているだけ。5, 6分したら動き出しびっくりした。もう少しやわらかい言葉で看護して頂けたら暗い気分にはならなかったと思う、というご意見について  
不快な思い、暗い気分をさせてしまったことについて、お詫び申し上げます。大部屋での夜間の対応について、患者様の睡眠の妨げにならないよう細心の注意を払っております。物音を立てないよう、大きな声にならないように対応しております。しかしながら、そのせいでこちらのお伝えしたいことがうまく伝わらずに、患者様に不快な思いをさせてしまったと考えます。

今後は、こちらの言ったことが確実に患者様に伝わっているかの確認を徹底いたします。言葉だけでなく、ジェスチャーなども交えていきます。大部屋の場合、他の患者様に影響しないよう、トイレなどで部屋を出た際に改めてお声かけをしていきます。今回はこのようなご指摘、ありがとうございました。

- \*①医師からの説明後に私も質問することもなかったため、今となっては追加説明が難しいと思うので退院時に患者要約書などをつけて欲しい
- ②退院後の送迎など数日打ち合わせを行っていった。早く妥結して新しい診療所に通いたく思う、というご意見について

この度は不安な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。

医師から説明の際には、お話の内容を見返すことができるように説明用紙などの活用を推奨していきたいと思います。また、不明な点などが無いか看護師サイドからも声かけを行い、対応していきたいと思います。

各種契約・サービス等の調整上、退院日などご意向に添えないこともありますが、患者様・ご家族様のご意向に沿った退院日程の決定を今後も心がけていきたいと思っています。

## \* 6 階病棟へ感謝の言葉

子宮頸がんの治療で3日間入院、大変お世話になりました。先生、看護師さん、関わってくれたすべての皆さんが、とても温かく、優しく声を掛けて下さり本当に嬉しかったです。点滴の際、側についてくれた看護師さん(主任さん)の掛けてくれた言葉がずっと胸に残っています。病気の診断を受けてから「大丈夫！前向きに！」と自分に言い聞かせて不安に思わない様になりました。でも看護師さんの握ってくれた手が温かくて、掛けてくれた言葉が優しくて、本当は辛かったって言っても大丈夫なんだって思えば自然と涙が溢れてきてしまいました。たくさんお仕事があってお忙しい中、そんな風に寄り添って下さり、本当に嬉しかったです。職種は違いますが、自分も皆さんの様に、暖かい気持ちで患者さんに接してこれからも仕事をしていきたいなと思いました。これからも周りの方々への感謝の気持ちを忘れず、前向きに病気と向き合っていきます！寒い日が続きますがお体に気をつけてお過ごしください。

## \*12 階病棟へ感謝の言葉

塗り薬等のつまった袋が破け、ビニール袋に入れて代用していたら小物入れを持ってきてくれた。ふと棚を見ると、ビニールの小袋の束が吊ってある。血の付いた包帯を捨てる袋に困っていたら、さっとくれたヘルパーさん、長くお世話になっていながらお名前も存じ上げないが、涙がでてきました。先述の看護師さん、そしてヘルパーさん、類は友を呼ぶと言いますが、彼女たち二人だけでなく、本当にいい人材に恵まれた病院だと感心いたしました。

上記のご意見は、対象が明記されているものについては、投書を本人に渡し注意いたしました。また、頂きましたご意見は病院全体に写しを配布しています。職員教育は、継続して行っておりますが、ご意見を重く受け止め、更にきめ細やかな指導を心がけます。

病院長 大石 強

意見箱は下記の箇所に設置しております。

1 階：総合受付・会計待合

4 階：家族控室内

2 階：情報コーナー

6～12 階：デイルーム内

3 階：健康管理センター内