

「ご意見箱」便

「ご意見箱」の設置以来、皆さまからは数々のご意見をいただいております。しかしながら、十分な回答ができないまま、随分とお待たせしている次第を、たいへん申し訳なく思っております。

平成23年1月から3月の間にお寄せいただいたご意見のうち、現状でお応えできるものについて、次のようにお知らせいたします。

・病室での排泄物の臭いが気になる

(回答) 当院には高齢の患者さんも多く、床上での排泄を余儀なくされておられる方がたくさんおられますので、4床室ではご迷惑をおかけすることも多いかと思えます。排泄物は速やかに処理をし、後の換気も十分に行い、できる限り防ぐように努めてまいりたいと思えます。また、室外へ移動ができる場合には、極力移動して行うように致します。

・担当(受け持ち)看護師の氏名をわかるようにしてほしい。

(回答) 当センターでは、入院中の患者さんの担当として、入院から退院までの看護計画に対して責任をもつ「担当看護師」と日々の看護業務を受け持つ「受け持ち看護師」がおります。

患者さんに対して、きちんと自己紹介ができていなかったことで、わかりにくかったことに対して、お詫び申し上げます。

私ども看護職は、24時間チームで患者さんのお世話をさせていただいております。担当者以外の看護師もお世話にあたらせていただくこともあります。主な担当として、「担当看護師」「受け持ち看護師」については、それぞれの病室内の名札に明示しておりますが、患者さんやご家族に安心して入院生活を送っていただけるよう、わかりやすいお示し方法について検討させていただきます。

・コンピューターに頼り過ぎて、親切心に欠ける。(3階西)

(回答) 失礼な態度から、不快な思いを抱かせてしまったことに対して、大変申し訳ありませんでした。

- ① コンピューターに頼り過ぎたことに対して、画面に夢中にならない様に、注意します。コンピューターの画面を見るときは、患者さんとお話する前後にし、お話の途中で画面を見ることがないようにします。もし、途中で確認しないといけない時があれば、必ずお断りしてから、画面を見るようにします。
- ② 親切心に欠けると感じさせてしまった点についての解決策として、ナ

ーステーション内にいる看護師が来訪者に気付きやすいように、コンピューターの配置を変更し、来訪者に注意をするようにしました。また、来訪者には、こちらから挨拶をするように心掛けます。

以上について、3階西病棟看護師会で話し合いをしました。

・言われたとおりに9時に入院したのに、放りっぱなしにされた。

(回答) ご不快な思いをおかけしまして申し訳ありません。

看護師の説明不足が最大の原因であったかと思えます。

具体的な入院後のスケジュールやおおよそのお時間につきまして、きちんと説明させて頂くよう努めてまいります。

・担当看護師を部屋毎にして欲しい。

(回答) 看護師の担当は、入院から退院されるまでの看護計画に対して責任を持つ「担当看護師」と日々の看護業務を受け持つ「受け持ち看護師」がいます。

ご要望の内容から、日々の看護業務を受け持つ「受け持ち看護師」のことと推察し、お返事させていただきます。

その日の検査や手術、入院の受け入れや退院処理等の業務を含めて、「受け持ち患者」を決定します。これは、その日の業務を受け持つ看護師の負担の平等化を図る面もありますので、できるだけ、意には沿わせていただきたいと思いますが、ご理解賜りますようお願いいたします。

(看護部長)

・看護師の態度がホームページの内容と全く違う。(3階東)

(回答) ご指摘有難うございました。3階東病棟としましては、ホームページに記載しております、患者さんが安心して療養いただけるよう、また退院後を見据えてた看護を目標として、スタッフ一同取り組んでいるところです。

このたびは、ご期待に添えず、まことに申し訳ありませんでした。私どもも、患者さんに一日も早く普段の生活に戻っていただけるよう、患者さんご自身やご家族の意向を伺いつつ、一緒に取り組んでまいりたいと思います。

入院生活や自宅での療養に際して、ご要望等ありましたら、遠慮なくお申し出いただきますようお願いいたします。

・受付担当者にカウンター越しにプライバシーに関する内容を大声で何度も言われた。

(回答) 患者さんのプライバシー及び個人情報に関して、大声で言ったり繰り返し言ったりしないように医療介護事務課職員に徹底しました。

・同姓が多いので、フルネームで呼んで欲しい。(会計課)

・会計の時は、〇〇様の方が感じが良い。

(回答) 会計の窓口では、患者さんの名前はフルネームで呼ぶようにしております。連呼する場合にくどくならないように、「山田さん、山田太郎さん」と呼ぶ場合もあります。

以前、「患者様」「山田太郎様」とお呼びしたこともありましたが、現在は「患者さん」「山田太郎さん」とお呼びさせていただいております。今後多くの方から同様の声が寄せられる場合、再度検討いたします。

・看護補助者に不適切な人が多い。トイレに行く時も走らないで欲しい。(2階)

(回答) 看護補助者の接遇に関しましては、ご迷惑、不安を与えてしまいました事をお詫びいたします。

2階病棟で、各職員が、このご意見をもとに自分の日ごろの介護をふり返りました。特に声かけが不親切だったり、介助時に患者さんのペースに合わせることなく対応していた事を反省しました。

今後は、患者さんの気持ちになって、声かけ、援助を行い、安心・安全に療養していただけるよう部署全体で注意しながら、研修等をおして改善につとめて参りたいと思っています。

・看護師に、プライバシーに介入しないで欲しい。

・患者の私物メモまで読む必要があるのか。

(回答) 患者さんにお断りも無く、勝手に患者さんの持ち物に触れてしまったことに対してお詫び申し上げます。

私たちの仕事は、どうしても患者さんのプライバシーに関わる場合があります。しかし、あくまでも事前に患者さんに承諾をいただいてからと考えておりますので、今後は丁寧に説明するよう指導してまいります。

今後も、看護業務へのご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。

ささやま医療センター 医療安全管理室